ABEGS.ORG

أنت وأنا

مقدمة في مهارات التواصل الإنساني

ألفه بتكليف من
مكتب التربية العربي لدول الخليج
د. محمد بلال الجيوسي



أنت وأنا

مقدمة في مهارات التواصل الإنساني

الطبعة الثانية

ألفه بتكليف من
مكتب التربية العربي لدول الخليج
د. محمد بلال الجيوسي

الناشر
مكتب التربية العربي لدول الخليج
الرياض ١٤٣٥هـ / ٢٠١٤م

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر:

مكتب التربية العربي لدول الخليج

الجيوسي ، محمد بلال

أنت وأنا: مقدمة في مهارات التواصل الإنساني / محمد بلال الجيوسي – ط٢

– الرياض ، ١٤٣٥هـ

٣١٢ ص، ١٧ X ٢٤ سم

ردمك: ١-٥٥٦-١٥-٩٩٦٠-٩٧٨

١ – العلاقات الانسانية. ٢ –السلوك الاجتماعي. أ. العنوان.

ديوي ١٥٨,٢ ١٤٣٥/٨٦٧٥

رقم الإيداع: ١٤٣٥/٨٦٧٥

ردمك: ١-٥٥٦-١٥-٩٩٦٠-٩٧٨

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ﴾

(آل عمران: ١٥٩)

﴿ادْعُ إِلَى سَبِيلِ رَبِّكَ بِالْحِكْمَةِ وَالْمَوْعِظَةِ الْحَسَنَةِ وَجَادِلْهُمْ بِالَّتِي هِيَ أَحْسَنُ إِنَّ رَبَّكَ هُوَ أَعْلَمُ بِمَنْ ضَلَّ عَنْ سَبِيلِهِ وَهُوَ أَعْلَمُ بِالْمُهْتَدِينَ ﴾

(النحل: ١٢٥)

" اتَّقُوا النَّارَ وَلَوْ بِشِقِّ تَمْرَةٍ ، فَإِنْ لَمْ تَجِدُوا فَبِكَلِمَةٍ طَيِّبَةٍ".

(حديث شريف)

"..والكلام الرقيق مصايد القلوب، إن منه لما يستعطف المستشيط غيظاً ، والمندمل حقداً ، حتى يطفئ جمرة غيظه، ويستل دفائن حقده. وإن منه لما يستميل قلب اللئيم، ويأخذ بسمع الكريم وبصره "

أحمد بن محمد بن عبد ربه الأندلسي

في " العقد الفريد "

الناشر

مكتب التربية العربي لدول الخليج
ص. ب (٩٤٦٩٣) – الرياض (١١٦١٤)
تليفون: ٠٠٩٦٦١١٤٨٠٠٥٥٥
فاكس ٠٠٩٦٦١١٤٨٠٢٨٣٩
www.abegs.org
E-mail: abegs@abegs.org
المملكة العربية السعودية

المحتويات

تقديم

أصدر مكتب التربية العربي لدول الخليج كتاب " أنت وأنا: مقدمة في مهارات التواصل الإنساني"، الذي ألّفه بتكليف من المكتب الدكتور محمد بلال الجيوسي، في عام ١٤٢٢هـ (٢٠٠٢م). تحقيقًا لأحد أهدافه الأساسية وهو " .. تنمية التعليم وتطويره في الدول الأعضاء في المكتب على أسس علمية تواكب التطورات المعاصرة.

وعلى الرغم من مرور أكثر من (١٣) عامًا على صدور هذه الطبعة ، ونفاد نسخها إلا أن الأوساط التربوية في الدول الأعضاء وفي العالم العربي مازالت تتناول الكتاب باعتباره نموذجًا تربويًا يعتد به في كثير من المواقف التربوية .

وتلبية لما يتلقاه المكتب من طلبات على الكتاب فاقت كل التوقعات، فقد رأى المكتب إصدار طبعة جديدة منه، بعد أن عهد إلى مؤلفه بإلقاء نظرة جديدة على الطبعة الأولى لتنقيحها وإضافة ما يمكن إضافته ، فكانت هذه الطبعة التي بين أيدينا.

وإنني إذ أقدم هذه الطبعة فإنني أهيب المختصين والمهتمين بالتربية أن يزودا المكتب بآرائهم وإسهاماتهم وجهودهم في هذا المجال الحيوي، حتى ندفع معًا بهذه الجهود إلى ما هو أفضل.

آملاً أن يكون الكتاب مرشدًا ودليلاً للمعلمين والطلاب وكافة التربويين لتجويد عمليات التواصل، وأن يسدَّ ثغرة في المكتبة التربوية العربية.

والله الموفق،،،

د. علي بن عبد الخالق القرني

مقدمة

أطلق الفلاسفة على الإنسان ألقابًا متنوعة وفقًا للخصائص التي تميزه عن الكائنات الأخرى، فقالوا: إنه كائن عاقل، ناطق، رمزي، لاعب، ضاحك، صانع للأدوات. وقالوا – أيضًا – إنه كائن اجتماعي لا يملك – بحكم طبيعته – إلا أن يعيش في جماعات سواء أكانت هذه الجماعة أسرة أم قبيلة أم قرية أم مدينة، أم غير ذلك من ضروب التشكلات الاجتماعية المختلفة. ولعلنا نضيف سمة أخرى هي أنه كائن تواصلي، وهي سمة مركبة من سمات أخرى كالنطق والرمزية والدافعية والاجتماعية. هذه الصفة التواصلية لا تحدث أحيانًا وتتوقف أخرى مثل سلوكات اللعب أو الضحك أو صناعة الأدوات على سبيل المثال، ولكنها منسوجة في حياة الإنسان مكانًا وزمانًا وفعالية، إذ يندر أن نجد الإنسان في مكان أو زمان لا يتواصل فيهما، كما يصعب أن نجد فعالية لا يمارس التواصل فيها أو يستثار.

انظر إلى يوم عادي في حياتك تجده مفعمًا بالتواصل. تستيقظ صباحًا فتلقي تحية الصباح على أفراد أسرتك وتتلقاها، ثم إنك قد تقف أمام المرآة وتحاور نفسك كأن تلاحظ أن وجهك متعب فتحاول استنتاج السبب، وهذه عملية تنتمي إلى مجال التواصل الذاتي أي تواصل الإنسان مع ذاته. وفي الطريق إلى عملك تواجه رموزًا اتصالية شتى كإشارات المرور، أو التعبيرات التي تظهر على وجوه السائقين الغاضبين، أو الحركات التي يشير – أحيانًا – فيها بعض الواقفين ليسألوك أن توصلهم في طريقك. وقد تفتح راديو السيارة أو تحاور شخصًا يجلس بجانبك. وما أن تصل إلى عملك حتى تنخرط في عمليات تواصلية متتالية مع رؤسائك وزملائك ومرؤوسيك والمتعاملين معك إرسالًا واستقبالًا. وعندما تعود إلى البيت لا تتوقف عمليات التواصل أو الاتصال. إذ حتى لو لم يكن هناك أحد معك في البيت فقد

تتواصل – كما أسلفنا – مع ذاتك، وقد تفتح التلفاز، وهو قناة اتصالية، أو تتحدث بالهاتف، أو تقلب صفحات الإنترنت، أو تتفقد بريدك الإلكتروني. وحتى عندما تنام فثمة فرص تواصلية متاحة من خلال عالم الأحلام حيث تتلقى رسائل تواصلية تصدر عن الشعور واللاشعور المختزنين، فترى نفسك تحاور أناسًا وتتفاعل معهم. وأكثر من هذا كله، فنحن لا نتواصل بالكلام وحسب، وإنما بالحركة والإشارة، بل إننا نتواصل – أحيانًا – بالصمت، ألا نقول أحيانًا: إن الصمت أبلغ من الكلام.

ليس التواصل مقصورًا على حياة الأفراد اليومية الراهنة، فهو يضرب جذوره في التاريخ السحيق للبشرية، وأكثر من هذا كله فإن للتواصل وجهًا إلهيًّا . فقد تواصل الله سبحانه وتعالى مع ملائكته: ﴿وَإِذْ قُلْنَا لِلْمَلَائِكَةِ اسْجُدُوا لِآدَمَ فَسَجَدُوا إِلَّا إِبْلِيسَ ﴾ (الكهف: ٥٠) وكلم آدم ﴿فَتَلَقَّى آدَمُ مِن رَّبِّهِ كَلِمَاتٍ ﴾ (البقرة: ٣٧)، وكلم محمدًا عليه السلام من خلال الوحي يأمره بفعل اتصالي هو القراءة: ﴿اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ﴾ (العلق: ١).

فإذا انتقلنا إلى ضروب الثقافة المختلفة وجدناها تتم من خلال أفعال اتصالية ما دامت تستخدم الرموز والرسائل. فالنثر والشعر والفن والأمثال الشعبية والنكات، رسائل يرسلها مرسل ويتلقاها مستقبل. وكذا التاريخ والسياسة، أنشطة تواصلية تدور بين الناس عبر الزمان والمكان. ولا تخرج المهن على تنوعها عن هذا السياق الاتصالي: فالمعلم والطبيب والمحامي والمزارع والحرفي... إلخ، لا يستطيع أن يعمل من دون اتصال من نوع ما. وباختصار، فإن الاتصال هو هواء الحياة الإنسانية / الاجتماعية لا تكون إلا به، وإذا كانت له هذه الصفة فلا بد من أن له أهمية قصوى.

تنبثق أهمية التواصل من ارتباطه بالحاجات الإنسانية. فالإنسان كائن يتحرك في الحياة مدفوعًا بحاجاته الفيزيولوجية مثل الطعام والشراب، وحاجاته النفسية/ الاجتماعية مثل الحاجة إلى الانتماء والمعرفة وتقدير الذات وتحقيقها...

إلخ. وغالبًا ما يكون التواصل مطية لإشباع هذه الحاجات. فتقدير الذات – على سبيل المثال – لا يتم إلا من خلال التواصل مع الآخرين الذين يقدرون ذاتك، ومن خلال التواصل مع نفسك إذ تتساءل عن ذاتك وقدرها في نظر الآخرين ونظرك. والحاجة إلى النجاح – على سبيل المثال – تتطلب الانخراط التواصلي مع الآخرين في المدرسة والجامعة والعمل. بل إن مجرد إشباع حاجة فيسيولوجية كالطعام قد يتطلب ذهابك إلى السوبر ماركت، وقراءة أسماء المواد الغذائية، والتحدث مع البائع، والتحاور مع نفسك متسائلًا عن مدى حاجتك لهذه السلعة أو تلك، إلى آخر ما هناك من هذه الأفعال الاتصالية. يضاف إلى ذلك أننا نكيف أفعالنا التواصلية ونعدلها لإشباع حاجاتنا. إن الطريقة التي يُخاطَب بها شخص هادئ تختلف عن الطريقة التي يخاطب بها شخص غاضب، وفي أثناء موقف اتصالي تتغير طرائق التواصل وفق إدراكاتنا وتوقعاتنا لإشباع حاجاتنا. التواصل –إذن – مبثوث في كل مكان وزمان إلى درجة أن الناس ألفوه وتعودوا عليه، بل إنهم يمارسوه على نحو ميكانيكي لا يتطلب في كثير من الأحيان التفكير والتأمل. ونحن عندما نتحدث أو عندما نصنع إشارات بأيدينا أو وجوهنا فإننا لا نفعل ذلك بعد تفكير طويل، بل إننا نمارسه بصورة تكاد تكون غريزية. إلا أن العادة والآلية وإن كانتا تمنحان الفعل سهولة ويسرًا مريحين، إلا أنهما تغيبان الدهشة والتأمل والتغيير، وتحولان الأخطاء إلى ممارسات يومية غير واعية. يضاف إلى ذلك أن التواصل ليس عملية بسيطة إلى درجة تجعلنا نركن إلى التعود عليها لممارستها، بل أنها – كما سنرى – عملية معقدة تخطئ وتصيب، وتنجح وتفشل، وتوصل صاحبها إلى أهدافه، لكنها يمكن أن تعوقه عن تحقيق هذه الأهداف، وتوقعه في مشكلات كثيرة. فإذا أخذنا بعين الاعتبار – من جهة – أهمية التواصل في الحياة، وتعقيده وصعوبته – من جهة ثانية– فإننا سنعرف ضرورة جعل التواصل – ذاته – موضوعًا للدراسة والتأمل والمراجعة والتدريب.

يهدف هذا الكتاب إلى نفض غبار العادة والآلية عن التواصل، ويسعى إلى جعله موضوعًا للدراسة والبحث، كما يهدف – عن طريق ذلك – إلى توعية القارئ بمبادئ التواصل وأشكاله وطرائقه وأهدافه ومشكلاته على نحو يزيد من مهاراته التواصلية بما يسهل له إشباع حاجاته، وتحقيق النجاح والسعادة في حياته.

ثمة ملاحظة أخيرة لافتة ومهمة. فقد انشغل المفكرون العرب في العقود الأخيرة في محاولة التوفيق بين ثنائيات شتى: الأصالة والمعاصرة، التراث والحداثة، الهوية والعولمة... إلخ. ونحا معظمهم إلى ضرورة الانخراط في المعاصرة والحداثة والانفتاح على العالم من دون أن نتخلى عن الأصالة والتراث والهوية، وذلك بالبحث عن مواطن الحداثة في التراث لتطويرها وتعميقها. وهكذا، فإن لحقوق الإنسان موقفًا مهمًا ومتميزًا في تراثنا يمكن الانطلاق منه لممارسة حقوق الإنسان الحديث، وللعلم – أيضًا – مكانة بارزة في تراثنا، يمكن الانطلاق منها للمشاركة في حركة العلم الحديث. وفي هذا السياق، يحتل التواصل مكانة بارزة في التراث العربي على نحو يجعله منطلقًا مثاليًّا لاستئناف هذا التراث والمضي به إلى آفاق معاصرة ومستقبلية. إن أي متصفح لكتب التراث العربي سيكتشف بيسر مدى احتفاء العرب بالذكاء التواصلي الذي كانوا يدعونه "البلاغة" أو "البيان". ولم تكن البلاغة عندهم مفهومًا لغويًّا – كما هو شائع – فحسب، بل كانت – هي بعينها – الذكاء التواصلي. لذلك فقد اقتطفت في مطالع فصول هذا الكتاب – غيضًا من فيض الشواهد التراثية في هذا المجال، ولعلي بهذا أشجع القارئ إلى العودة إلى المراجع الأصلية للاستزادة منها، وكذلك لإشاعة الإحساس بأننا إذ نهتم بالتواصل، فإننا – بذلك – نحتفي بهويتنا وتراثنا أيما احتفاء، بالإضافة إلى دخولنا إلى واحد من أكثر اهتمامات المعاصرة بروزًا .

الفصل الأول

في معنى التواصل الإنساني
نظرة عامة

" وجميع أصناف الدلالات على المعاني من لفظ وغير لفظ، خمسة أشياء لا تنقص ولا تزيد: أولها اللفظ، ثم الإشارة، ثم العقد، ثم الخط، ثم الحال التي تسمى نصبة. والنصبة هي الحال الدالة، التي تقوم مقام تلك الأصناف، ولا تقصر عن تلك الدلالات، ولكل واحد من هذه الخمسة صورة بائنة من صورة صاحبتها، وحلية مخالفة لحلية أختها، وهي التي تكشف لك عن أعيان المعاني في الجملة، ثم عن حقائقها في التفسير، وعن أجناسها وأقدارها، وعن خاصها وعامها، وعن طبقاتها في السار والضار، وعما يكون فيها لغوًا بهرجًا ، وساقطًا مطرحًا ".

(الجاحظ: البيان والتبيين)

استخدمت في بعض المواضع من المقدمة السابقة مفهومي الاتصال والتواصل وكأنهما مترادفان معتمدًا على الخصائص المشتركة بينهما، ولكن يحسن الآن أن نأخذ بالتمييز بين هذين المفهومين على نحو ينفي اللبس والاختلاط بينهما، ويحدد بدقة موضوع هذا الكتاب.

إن الاتصال Communication مفهوم عام يتضمن أي نوع من أنواع إرسال الرسائل واستقبالها. أما التواصل Interpersonal Communication فهو نوع محدد من أنواع الاتصال، ولذلك فهما يتشابهان في بعض الخصائص كتشابه الجزء بالكل كما يختلفان في خصائص أخرى. ولتوضيح هذا التمييز دعونا نتأمل في المواقف الاتصالية التالية:

١- طالبتان تجلسان - في مطلع العام الدراسي - في كافيتريا الجامعة تتحدثان عن - النشاطات - التي قامتا بها في العطلة الصيفية المنصرمة.
٢- نقاش بين رجل وزوجته حول سلوك ابنتهما المراهقة.
٣- مناقشة تدور في حلقة بحث جامعية بين أستاذة وأربعة من طلابها.
٤- اتصال هاتفي تقوم به ربة منزل مع بائع في سوبر ماركت للاستفسار عن توافر سلعة معينة وسعرها.
٥- رسالة من طالبة - تدرس في الخارج - لأبويها تتحدث فيها عن حياتها ودراستها.
٦- بائع متجول ينادي على بضاعته في السوق.
٧- زعيم جماهيري يلقي خطبة على حشد كبير يتألف من عشرات الألوف من الناس.
٨- برنامج إذاعي يبث في مناسبة ما.
٩- التفرج - في البيت - على مسلسل تلفزيوني.
١٠- قراءة صحيفة.

هذه المواقف - وكثير غيرها بطبيعة الحال - تتضمن اتصالًا، ولكنها خبرات مختلفة لأن العمليات المتضمنة فيها مختلفة، ويمكن أن تصنف في فئات مختلفة وفقًا لأبعاد محددة مثل:

أ) طبيعة الجمهور: فالمواقف من ٦ - ١٠ تتضمن جمهورًا كبيرًا - فعليًا أو مفترضًا - قد يكون المتسوقين أو المتفرجين أو القراء. وفي مثل هذه الأحوال فإن المرسل لا يعرف المستقبل. والمرسل في بعض الحالات قد يكون فردًا ، كما قد يكون في حالات أخرى مجموعة أو مؤسسة أو فردًا يتصرف لصالح مؤسسة، كما في التلفاز أو الصحيفة على سبيل المثال.

ب) **وسيط الاتصال:** قد يكون لاتصال وجهًا لوجه كما في المواقف من ١ – ٣ في حين أن المواقف ٤، ٥، ٨، ٩، ١٠ تستخدم وسيطًا اتصاليًا .

في ضوء هذه التمييزات فإن المقصود بالتواصل – في هذا الكتاب – هو ما يجري في المواقف من ١ – ٣. وهذا التواصل يتميز عن ضروب الاتصال الأخرى في النقاط التالية:

- يكون التواصل بين فرد وآخر أو بين فرد ومجموعة صغيرة.
- يكون التواصل وجهًا لوجه من دون وسيط.
- يعكس التواصل الخصائص الشخصية للأفراد وأدوارهم وعلاقاتهم الاجتماعية.

وثمة ملاحظة ذات صلة هنا تتعلق بترجمة المصطلح. فقد درج البعض على ترجمة مصطلح Interpersonal Communication بـ " التواصل بين الشخصي " وقد آثرت – في معظم الأحيان – الاستغناء عن عبارة " بين الشخصي " لأن مثل هذا التركيب غير مألوف في العربية، بالإضافة إلى أن كلمة "التواصل" لوحدها ثرية، وتفيد معنى الثنائية والتفاعلية والاستمرارية، وهي مفاهيم مركزية في التواصل بالمعنى المقصود في هذا الكتاب.

بنية التواصل

مكونات التواصل	أشكال التواصل	خصائص التواصل	وظائف التواصل	عوامل تؤثر في التواصل
- الأطراف : المرسل والمستقبل. - العناصر: الرسالة والمعلومات. - القناة . - المعنى.	- ذاتي . - ثنائي . - فرد / جماعة صغيرة . - لفظي . - غير لفظي . - مقصود . - غير مقصود.	- مستمر . - شائع . - معقد . - تفاعلي . - دينامي : متغير متعامد. - متزامن ومتعاقب . - غير قابل للعكس . - مؤثر . - كلي . - أخلاقي .	- التعلم. - إشباع الحاجات. - التأثير. - المتعة. - المساعدة.	- الكفاية . - الضجة . - السياق . - التغذية الراجعة. - التغذية المتقدمة. - الخبرة المشتركة . - مفهوم الذات .

تشكل هذه البنية تعريفًا عامًا للتواصل يمكن بسطه على النحو التالي:

" التواصل الإنساني عملية معلوماتية معقدة، يتم التعبير من خلالها – بين مرسل ومستقبل –عن المشاعر والأفكار والوقائع، بوساطة رسالة ذات أشكال مختلفة، عبر قنوات مختلفة، بهدف تحقيق وظائف متنوعة. وتختلف أشكال التواصل وفق عدة عوامل: فإذا نظرنا إليه من زاوية الأطراف التي تشارك فيه فقد يكون ذاتيًّا (بين الإنسان وذاته)، أو ثنائيًّا (يتضمن فردين)، أو بين فرد وجماعة صغيرة. أما إذا نظرنا إليه حسب نوع الرسالة، فيكون لفظيًّا أو غير لفظي. كما أنه ينقسم حسب نية الأطراف المشاركة فيه، إلى مقصود وغير مقصود. ويتميز التواصل بعدة خصائص منها: الاستمرارية والشيوع والتفاعلية والدينامية والتزامن والتعاقب وعدم قابلية العكس والتأثير والكلية والأخلاقية. ويحقق التواصل وظائف متعددة منها: إشباع الحاجات والتعلّم والتأثير والمتعة والمساعدة. يضاف إلى ذلك كله أن التواصل عرضة للتأثر بعدة عوامل منها: الكفاية والضجة والسياق والتغذية الراجعة والتغذية المتقدمة والخبرة المشتركة ومفهوم الذات ".

غني عن القول – بطبيعة الحال – أن هذه العناصر التي تشكل بنية التواصل تعمل في الحياة الواقعية على نحو دينامي جدلي بالغ التعقيد، وأننا إذا قمنا بتجميدها في قوالب ومفاهيم فإننا نفعل هذا لأغراض الدراسة والتبسيط. وستدور بقية هذا الفصل حول شرح موجز لهذه العناصر بما يسهل إعطاء القارئ صورة عامة كلية قبل الدخول المفصل – فيما بعد – في مبادئ التواصل وآلياته ومهاراته.

أولاً: مكونات التواصل:

١ - **التواصل يتصل بالمعلومات:** كل التواصل يدور حول معلومات. هذه المعلومات قد تتصل بالوقائع الحسية أو الأفكار المجردة أو المشاعر

والأحاسيس. إن محاولتك وصف شئ معين لشخص ما، أو التعبير عن فكرة سياسية، أو ربتة حانية على رأس طفل أو احتضانه، أو ابتسامة مشرقة متقبلة، أو نظرة غاضبة نافرة... إلخ، كل هذه الحوادث أفعال تواصلية تنقل المعلومات.

٢ - المرسل والمستقبل: لابد لكل حدث تواصلي - حتى يسمى كذلك - من مرسل ومستقبل. إن كلمة تخاطب بها شخصًا فلا يسمعها لا تشكل حدثًا تواصليًّا، وإشارة تلوح بها لآخر فلا يراها لا تشكل - أيضًا - حدثًا تواصليًّا. إن نواة هذا الحدث تتطلب وجود هذين الطرفين بالضرورة.

٣ - الرسالة: إن ما يربط المستقبل بالمرسل في النواة التواصلية الأساسية هو الرسالة: والرسالة معلومة، تُرسَل وتُستقبَل. وللرسائل أشكال مختلفة سنتطرق إليها بالتفصيل عندما نتحدث عن أشكال التواصل. لقد درجنا في اللغة العربية على استخدام كلمة رسالة للإشارة إلى شكل معين من الاتصال وهو نصّ مكتوب يبعث عن طريق البريد Letter، ولكن معنى الرسالة Message في أدبيات الاتصال والتواصل أوسع من هذا بكثير. إنه أي معلومة ترسل وتستقبل بأي وجه وصورة.

٤ - القناة: كل تواصل يتم عبر قناة ما. ولا بد من أن نميز أولاً بين شكل الرسالة والقناة المستخدمة في إرسالها إذ إنهما يختلطان أحيانًا. إن الألفاظ المستخدمة في رسالة منطوقة هي شكل للتواصل يقال له الشكل اللفظي. أما جهاز الصوت: الفم والحنجرة واللسان من طرف المرسل، والجهاز السمعي من طرف المستقبل، وأمواج الصوت، فهذه كلها تشكل قناة تسمى القناة الصوتية / السمعية. فإذا كانت الرسالة بصرية كحركات الجسم - على سبيل المثال - فإن الجسم والبصر هما القناة الجسمية / البصرية. ولكل قناة - كما يمكن أن نلاحظ بسهولة - وجهان: وجه إرسالي ووجه استقبالي. فالكلام المنطوق يقابله سماعه،

والأشياء والحركات المتحيزة في المكان يقابلها البصر. والوجهان متناغمان – بالضرورة – يثير أحدهما الآخر.

٥ - **المعنى:** للتواصل ظاهر وباطن. الظاهر هو الشكل الخارجي كوجود المرسل والمستقبل والرسالة والقناة. لكن كل هذه المكونات ليست كافية لإطلاق الحدث الاتصالي تمامًا كما أن تواجد أجزاء السيارة لا يكفي لجعلها تسير، إذ لابد من شرارة تشعل الوقود فيها لتبدأ عملية الحركة. والمعنى في التواصل هو الشرارة التي بدونها لا تدب الحياة في حادثة التواصل. ذلك أنه إذا لم يدرك المستقبل معنى الرسالة فإن التواصل ينقطع تمامًا، كما أن حركة محرك السيارة ستنقطع إذا فشلت عملية الإشعال. ويختلف المعنى عن باقي المكونات، في أن وجوده ضمني وليس حسيًّا، إنه روح التواصل في حين تشكل المكونات الأخرى الجسد.

ثانيًا: أشكال التواصل:

ينصب مفهوم الشكل في التواصل على الرسالة التي قد تتخذ شكلاً دون آخر. ومن بين هذه الأشكال:

١ - **حديث الذات: Intrapersonal communication:** تتمظهر الذات في كثير من الأحيان على نحو ثنائي. وتتضح هذه الخاصية في الخطاب اللغوي كأن يقول المرء أحيانًا: قلت لنفسي، فكأن هناك اثنين في داخل الذات، واحد يقول والثاني يستمع، أو يقول سوّلت ليّ نفسي، أو أقنعت نفسي، أو لمتها، أو أثنيت عليها، إلى آخر هذه العبارات التي تشي بمثل هذه الثنائية. وحديث الذات أو التواصل الذاتي – شأنه في ذلك شأن التواصل مع الآخرين – له مظاهره وآلياته ووظائفه وعواقبه وعوائقه، وهو على صلة خاصة مع مفهوم الذات والصحة النفسية لذلك فسوف نناقشه في معرض مناقشتنا لدور مفهوم الذات في التواصل.

٢ - التواصل بين الأشخاص – Interpersonal communication: وهذا هو شكل التواصل الرئيس الذي يتم بين شخصين وجهًا لوجه، وهو الذي سيشكل المحور المركزي في دراستنا خصوصًا أنه هو الذي يميّز بدقة بين مفهومي التواصل والاتصال. والثنائية لها أولوية في التواصل، إذ حتى لو اجتمع عدة أشخاص معًا، فغالبًا ما يدور الحوار بين اثنين.

٣ - بيني جماعي: وهو الشكل الذي يتخذه التواصل عندما يكون بين فرد واحد وجماعة، كما في قاعة الصف أو في محاضرة عامة، شريطة ان يكون عدد الحاضرين محدودًا حتى لا ننتقل من التواصل إلى الاتصال.

٤ - لفظي: وهو الشكل الشائع من التواصل حيث تتخذ اللغة اللفظية مطية له سواء أكانت منطوقة / مسموعة، أم مكتوبة / مقروءة.

٥ - غير لفظي: لم يحظ التواصل غير اللفظي بما حظي به قرينه اللفظي من اهتمام، ربما لأنه يحدث بصورة شبه طبيعية ويبدو في غالب الأحيان وكأنه في خلفية التواصل. ويشمل التواصل غير اللفظي كل ضروب التواصل التي لا تستخدم الألفاظ. وبهذا المعنى فإن حركات الجسم والوجه والملابس والألوان والموسيقى وإيقاعات الصوت وطبقاته والمكان والزمان والإشارات الرمزية كإشارات المرور والدخان تعتبر كلها أنماط تواصل غير لفظي. وإذا كانت هذه الأنماط لم تحظ بمثل ما حظيت به الأنماط اللفظية من اهتمام، فإن هذا لا يعني – بأي حال من الأحوال– أنها غير مهمة.

٦ - مقصود: قد تكون الرسالة التي يطلقها شخص ما مقصودة أي موجهة إلى مستقبل معين بغرض تحقيق هدف معين. وهذه الرسالة تكون واعية وهادفة بالنسبة للمرسل. كما أن الاستقبال يمكن أن يكون مقصودًا من خلال الاستماع والانتباه.

٧ - **غير مقصود:** وعلى النقيض من الرسالة المقصودة فإن الرسالة غير المقصودة لا تكون واعية. إن زلة لسان أو كلمة تطلق في فورة غضب جامحة، أو إشارة عفوية، أو تعبيراً لا يكون مبناه ومعناه منسجمين هي أمثلة عن رسائل غير مقصودة. والإرسال والاستقبال يمكن أن يكونا مقصودين أو غير مقصودين، وإذا كان الإرسال المقصود، وكذلك الاستقبال المقصود هي أشكال واضحة لقصدية التواصل أو عدمها، فإن الاستقبال غير المقصود هو الاستقبال العارض، كأن أسمع كلمة دون قصد أو بالمصادفة فتنعقد حادثة تواصل بسيطة جداً غير مقصودة.

ثالثاً: خصائص التواصل

يتميز التواصل بجملة خصائص تمنحه ماهيته الخاصة، كما تبرز أهميته وتضئ بعض أبعاده ومن هذه الخصائص:

١ - **الاستمرارية:** وللاستمرارية في التواصل معنيان: أولهما أننا نتواصل بصورة مستمرة عبر الزمن: في الصباح والظهر والمساء، وتنقضي شهور العمر وسنواته ونحن منخرطون في عمليات التواصل. والمعنى الثاني للاستمرارية هو أن الحادثة التواصلية مرتبطة بما قبلها وما بعدها. فعندما يطرح الطالب على المدرس سؤالاً فإن هذا السؤال يرتبط بما يعرفه الطالب وما لا يعرفه، أو بما قاله المدرس قبل قليل، كما أنه يرتبط بخبرات الطالب مع هذا المدرس الذي سيجيب – بالمثل – في ضوء خبرات ماضية عن الطالب والموضوع. فحلقات التواصل مستمرة. صحيح أننا في بعض الأحيان نرقمها لكي نفصل مقاطعها، ولكننا إذا نظرنا إليها في صيرورتها الحية سنجد أن التواصل الراهن مرتبط بما سبقه، ممهد لما سيلحقه.

٢ - **الشيوع:** إذا كانت الاستمرارية مرتبطة بالزمان فإن الشيوع مرتبط بالمكان. إننا نتواصل في البيت والشارع والعمل وعيادة الطبيب والصيدلية والسوبر

ماركت والسيارة... إلخ. والاستمرارية الزمانية والشيوع المكاني هما اللذان يمنحان التواصل هذا التغلغل في النسيج الاجتماعي للحياة.

٣ - التعقيد: نحن نقول عن عملية ما أنها معقدة إذا كانت تتضمن أكثر من عنصر متداخل يفسرها ويحدد نتائجها. والتواصل بهذا المعنى عملية معقدة لأنه يتضمن عناصر كثيرة كأطرافه ومكوناته وأشكاله والعوامل المؤثرة فيه.

٤ - التفاعل: والتفاعل وجه من وجوه التعقيد. يميز علماء الاتصال بين ضربين من الاتصال: الأول هو الاتصال الخطي، ويتضمن رسالة تتجه من مرسل إلى مستقبل من دون استجابة في الاتجاه المعاكس. وليس هذا – كما أسلفنا – تواصلاً. أما الضرب الثاني فهو الاتصال التفاعلي حيث تنعقد حادثة التواصل إرسالاً واستقبالاً وتغذية راجعة وإرسالاً تكميليًّا.. إلخ. وهذا التواصل هو الذي ندرسه هنا. وإذا كان المعنى – كما أشرنا سابقًا – هو روح التواصل فإن التفاعل هو إيقاع الحياة النشط فيه. إنه الذي يدفع التواصل وينميه ويثريه.

٥ - الديناميـة: تعني الديناميـة التغير والتعامد. فالحدث التواصلي متغير لا يستقر على حال حسبما يجري بين أطرافه وحسب تغير أشكاله وتأثيرات العوامل المختلفة عليه. إن تواصلاً ما قد يبدأ حميمًا ثم ينتهي فاترًا، والعكس جائز بطبيعة الحال، وكذلك قد يبدأ بالرفض وينتهي بالقبول، والعكس – أيضًا – جائز، إنه يتغير كما لو كان كاليدوسكوب. أما التعامد فهو يعني أن أجزاء التواصل تعتمد على بعضها، وأن التواصل ككل يعتمد على أجزائه. إن التواصل غير اللفظي قد يؤكد التواصل اللفظي وقد ينفيه، والمستقبل يعتمد على المرسل، والمعنى يعتمد على الرسالة. بل إن تغيرًا في

جزء من التواصل يغيره كله. إن نظرة غاضبة أو إشارة غير لائقة أو تدخل عامل ما من العوامل التي تؤثر في التواصل يمكن أن يغير التواصل ككل.

٦ - التزامن والتعاقب: من الممكن في التواصل أن يكون متزامنًا، أي أن يبعث المرسل رسالته فيتلقاها المستقبل ويأخذ بالرد عليها قبل أن تنتهي. فقد تبدأ بالتحدث إلى شخص ما، وفي أثناء ذلك تلاحظ ردود الفعل على ملامح وجهه، فتأخذ بتعديل رسالتك — أو لا تأخذ — في ضوء ذلك. ومن الممكن أيضًا أن يكون متعاقبًا يتوالى فيه الإرسال والاستقبال.

٧ - عدم قابلية العكس: ما أن تصدر الرسالة عن الشخص ويتلقاها المرسل حتى يغدو من المستحيل استعادتها أو محوها. إن كلمة جارحة تصدر من شخص لآخر لا تمحى. ومن الممكن أن يعتذر المرسل ويصفح المستقبل، ولكن الكلمة تبقى. ألا نقول في بعض الأحيان إننا على استعداد للصفح ولكننا لسنا على استعداد للنسيان، إن إدراك هذه الخاصية مهم حتى نفكر بروية وتعقل قبل إرسال أي رسالة قد نندم عليها فيما بعد.

٨ - التأثير: ينبع جزء كبير من أهمية التواصل من إمكانات التأثير التي ينطوي عليها. فبالتواصل قد يجعل البائع زبونه يشتري السلعة، وبالتواصل قد يقنع شخص آخر بفكرة، وبالتواصل أيضًا قد تعاد مياه علاقة مقطوعة إلى مجاريها. وكذلك قد نجعل شخصًا يصوت لصالحنا، أو يقوم بعمل ما يحقق أهدافنا. والأمثلة كثيرة تبين قوة التواصل المؤثرة.

٩ - الكلية: تصدر كلية التواصل عن كلية الإنسان عمومًا . فالفعل التواصلي ليس فعلاً مفردًا معزولاً . انظر على سبيل المثال لشخص يتحدث، تراه ينطق بألفاظ، ويشير بيديه ووجهه وجسمه، وينفعل، وتطرأ عليه تغيرات فيسيولوجية داخلية... إلخ. إن هذه الكلية تزيد من تعقيد الفعل التواصلي لأنها تجعله يتأثر بجملة عوامل متعددة كما سنرى فيما بعد.

١٠ - **الأخلاقية:** قد يخيل إلينا لوهلة أن تعلم التواصل يعني تعلّم كيفية استخدام مهاراته في تحقيق أغراضنا على نحو ماكيافيلي، فنتوسل بمعسول الكلام، مفردات وتنظيمًا، لإقناع الآخرين بأغراضنا، وقد يخطر على بالنا – في هذا السياق – البائع الذي يلجأ إلى شتى سُبل الإقناع لتصريف بضاعة سيئة بسعر غال. وليس هناك ما هو أبعد عن الحقيقة من هذا. إن تعلم التواصل لا يعني تعلّم الكذب والمراوغة والتحايل والخداع، إنه لا يعني قلب الحقائق. إنه يعني – وببساطة – قول الحقيقة بصورة مؤثرة فعالة. وقد يقول البعض إن التواصل محايد ونحن الذين نستخدمه إما بصورة أخلاقية أو غير أخلاقية، إلا أننا نفضل هنا جعل البُعد الأخلاقي جزءًا من الفعل التواصلي. إن الكذب والخداع والمراوغة والتمويه ليست أفعالاً تواصلية إلا في ظاهرها وحسب، أما في حقيقتها فإنها تنتمي إلى عالم الزيف والتضليل.

رابعًا: وظائف التواصل

يحقق التواصل أغراضًا أو وظائف متنوعة. وترتبط هذه الوظائف – على نحو وثيق بحاجات الإنسان الفيسيولوجية والنفسية وتحقيق أهدافه المختلفة في الحياة. لذلك كان التواصل وسيطًا بين الإنسان من جهة وبين إشباع حاجاته من جهة أخرى. ومهما تنوعت صور الوظائف التي يسعى الإنسان إلى تحقيقها فإنها ترتد إلى الحاجات الفيسيولوجية والنفسية، وسنناقش هذه المسألة بالتفصيل في موضع لاحق، أما هنا فسنكتفي بإشارة سريعة إلى بعض وظائف التواصل الرئيسة:

١ - **التعلم:** يمكّننا التواصل من فهم أفضل للعالم الخارجي: عالم الحوادث والأشياء والناس. وعلى الرغم من أن مقدارًا كبيرًا من المعلومات يصلنا من وسائل الإعلام إلا أنه غالبًا ما يناقش أو يتعلّم أو يستدخل من خلال التفاعل بين الأشخاص. وفي الواقع فإن معتقداتنا واتجاهاتنا وقيمنا تتأثر بالتواصل أكثر من تأثرها بوسائل الإعلام أو التعليم المدرسي الرسمي. وأكثر من هذا،

فإن التواصل يزودنا بفرصة للتعلم عن أنفسنا، ولا ينكر أحد مدى أهمية مناقشة مشاعرنا وأفكارنا وسلوكياتنا. إننا نحصل بالتحدث عن أنفسنا على تغذية راجعة قيمة عن هذه الأبعاد. ومن خلال هذا التواصل مع أنفسنا ومع الآخرين نتعلم كيف نبدو لهؤلاء الذين يحبوننا أو الذين لا يحبوننا وأسباب ذلك.

وثمة طريقة أخرى نتعلم بوساطتها أمورًا كثيرة عن أنفسنا، وذلك من خلال مقارنة قدراتنا وإنجازاتنا واتجاهاتنا وآرائنا وقيمنا وفشلنا مع هذه العوامل عند الآخرين الذين نعرفهم ونتفاعل معهم. والناس يستخدمون هذه التقييمات المقارنة بطرق مختلفة. فقد تستثير لدى البعض دافعية لاكتساب معرفة ومهارات جديدة، كما قد يستخدمها البعض الآخر لاكتساب معرفة ومهارة جديدتين، أما غيرهم فقد يتخذها مبررات للكسل. ومن الواضح – بغض النظر عن الطرق التي نقيم بها أنفسنا أو ما الذي سنفعله بالمعلومات التي نجنيها من هذا التقييم – أن المقارنات الاجتماعية أساسية في تطوير مفهومنا عن ذاتنا، وهذه المقارنات – تتم إلى حد كبير– من خلال التفاعلات بين الشخصية.

٢ - إقامة العلاقات: لا يجادل أحد في أن نسج علاقات إنسانية / اجتماعية هو أحد أهم حاجاتنا الرئيسة. ونحن نشعر بالرضا عندما نحب الآخرين ويحبوننا. ومثل هذه العلاقات تساعد في تخفيف الوحدة والاكتئاب كما تمكننا من التشارك في المتع وزيادتها، بالإضافة إلى أنها تجعلنا نشعر بأنفسنا على نحو أكثر إيجابية.

٣ - التأثير: لقد أشرنا في فقرة سابقة إلى أن أحد خصائص التواصل هو التأثير. ونحن غالبًا ما نحاول التأثير في اتجاهات الآخرين وسلوكهم من خلال تواصلنا معهم. فقد نرغب منهم أن يصوتوا لصالحنا، أو أن يجربوا نظام

حمية جديد، أو أن يستمعوا إلى شريط ما، أو أن يشاهدوا فيلمًا سينمائيًّا معينًا، أو أن يدرسوا مادة ما، أو أن يعتقدوا بصدق فكرة ما ... إلخ وهذه القائمة لا تنتهي، ونحن نزجي مقدارًا كبيرًا من وقتنا منخرطين في عمليات إقناع كهذه.

٤ - اللعب: يعرف اللعب على أنه كل نشاط حر ممتع مقصود لذاته. وللتواصل وجهه اللاعب عندما يمارس وفق هذه الصفات. إن التحدث مع الأصدقاء حول نشاطات عطلة نهاية الأسبوع، ومناقشة الرياضات وضروب التسلية الأخرى، وسرد القصص والنكات هي فعاليات تندرج ضمن إطار التواصل اللاعب. ومثل هذه الفعاليات مهمة لأنها تمنح حياتنا توازنًا ضروريًّا نحتاجه حتى نتخفف أحيانًا من ثقل الجدية الذي يحيط بنا.

٥ - المساعدة: يقوم المعالجون النفسيون بمساعدة عملائهم عن طريق إرشادهم من خلال التواصل. إلا أن هذا الأمر لا يقتصر على المعالجين النفسيين وحسب. فنحن نواسي أصدقائنا ونرشدهم ونقدم النصح لهم تمامًا كما يمكن أن يفعلوا هم ذلك. ونجاح هذه المهمة سواء قام بها معالج نفسي أو غيره – يعتمد على التمرس بمهارات التواصل.

خامسًا: عوامل تؤثر في التواصل

تؤثر في التواصل عوامل مختلفة، منها ما هو ذاتي يكمن في المرسل أو المستقبل، ومنها ما هو خارجي عنهما. ومن هذه العوامل:

١ - الكفاية: والكفاية في التواصل ضربان: كفاية لغوية وأخرى تواصلية. وعندما نتحدث عن الكفاية اللغوية فإننا نشير أولاً إلى معرفة المتواصلين – المرسل والمستقبل – باللغة التي يتواصلان بها، أي معرفة نظام اللغة الصوتي وكيف تركب الأصوات الفردية لتشكل كلمات ذات معان وتركيبات نحوية أساسية

معروفة، وكيف تنسج الكلمات المختلفة مع بعضها بعضًا كي تشكل جملاً وعبارات وأسئلة تستخدم بدورها لتشكيل نصوص معقدة ومركبة. ومن جملة الكفاية اللغوية أيضًا غياب عيوب النطق أو الاستماع. أما الكفاية التواصلية فتتضمن– وإن كانت تعتمد إلى حد كبير على الكفاية اللغوية – معرفة بالقواعد التي تحكم التفاعل التواصلي والقدرة على استخدام هذه القواعد على نحو ملائم وفعال. إن معرفة كيفية مخاطبة بعضنا بعضًا، ومراعاة الدور الذي تلعبه المكانة في تحديد كيفية مخاطبة رئيس العمل أو الصديق أو الزميل، والتعامل مع الغضب الشخصي وغضب الآخرين، والتغلب على الخوف من التواصل... إلخ هي التي تشكل مضمون الكفاية التواصلية التي تتضمن – فيما تتضمن أيضًا – معرفة التفاعل غير اللفظي، ومتى نتحدث أو نصمت، وملاءمة اللمسة وحجم الصوت واعتبارات المكان والزمان.

ونحن نتعلم الكفاية التواصلية كما نتعلم المهارات الأخرى بالملاحظة والتقليد والتعليم المباشر والتعلم الذاتي والمحاولة والخطأ... إلخ. والبعض يتعلم مهارات هذه الكفاية أكثر من غيره، فنجد التواصل معهم – عمومًا – أفضل. إذ يبدو أنهم يعرفون ما يفعلون وكيف يفعلونه. إن أحد الأهداف الرئيسة لدراسة التواصل هو تحسين مهارات الدارسين التواصلية، وكلما تحسنت كفاية الشخص التواصلية كلما زاد عدد اختياراته في هذا المجال. وهذا يشبه تعلم المفردات فكلما زادت مفرداتك كلما ازدادت فرصك للتعبير عن ذاتك.

لقد كشفت البحوث الحديثة عن علاقة موجبة بين الكفاية التواصلية والنجاح في الجامعة، وآية ذلك أن جزءًا كبيرًا من نجاح الطالب يعتمد على الأسئلة والمشاركة والمناقشة وهي أمور تتطلب كفاية تواصلية. لقد وجدت بحوث أخرى أن الناس ذوي المهارات التواصلية المرتفعة يعانون على نحو أقل

من أولئك الذين لا يتمتعون بمثل هذه المهارات من القلق والاكتئاب والوحدة، ذلك أن الكفاية التواصلية تمكننا من تنمية علاقات مشبعة في حياتنا تخفف من تلك الأعراض النفسية السلبية.

٢ - **الضجة:** تتدخل الضجة في كل نظم الاتصال والتواصل مهما حسن تصميمها. وقد اعتدنا على اعتبار الضجة مفهومًا سمعيًّا، إلا أن هذا المفهوم يتسع في مجال التواصل ليشمل كل ما يتداخل فيه ويعوقه. والضجة يمكن أن توجد في كل المواقف التواصلية فتتداخل فيها وتعوقها إلى درجة تجعل الرسالة المسُتقبَلة تختلف عن الرسالة المُرسَلة. والضجة قد يتسبب فيها المرسل أو المستقبل أو أي ظروف خارجية مادية أو معنوية. ومن أنواعها:

أ) **الضجة البيئية:** وهي الضجة المادية الصادرة عن البيئة وتعوق استقبال الرسالة كالأصوات المرتفعة، سواء أكانت أصوات أناس أم أصوات آلات.

ب) **الإعاقة العضوية:** كالصمم وكف البصر وعيوب النطق المختلفة.

جـ) **مشكلات المعنى:** وتنشأ هذه المشكلات عندما يستخدم المرسل الكلمات بمعنى يختلف عن ذاك الذي يدركه المستقبل. إن أحد خصائص المفردات اللغوية هو أنها قد تحمل أكثر من معنى، ولا تفهم إلا من خلال السياق، فإذا لم يكن هذا السياق واضحًا لأطراف الاتصال فإن مشكلة المعنى تثور. إن كلمة "قلب" قد تعني تلك المضخة الموجودة في صدر الإنسان، وقد تعني إدارة الأشياء رأسًا على عقب، وقد تعني المركز، كما قد تحمل معنى عاطفيًّا كأن نقول إن فلانًا لا قلب له. إن اللغة حافلة بهذه المعاني، وعدم الانتباه لذلك في التواصل قد يسبب ضجة تعوقه.

د) **اللغة الفنية:** إذا استخدم فني مفردات متخصصة في مجال ما أمام شخص لا يعرفها فإن التواصل سينقطع. وخذ على سبيل المثال

صيدلانيًّا يشرح لزبونه خصائص علاج ما بلغة طبية متخصصة. إن هذا الزبون – ما لم يكن ملمًا بهذه اللغة – لن يفهم شيئًا . إن استخدام رموز مختصرة – على سبيل المثال أيضًا – قد يحدث مثل هذه الضجة لشخص لا يعرف مدلولاتها ومن ثمة يرتبك التواصل.

هـ) الإبهام: تختلف الرسائل التواصلية في درجة وضوحها فقد لا تكون المفردات مفهومة، وقد تكون العبارات عامة ملتبسة. ويحدث هذا أحيانًا لأسباب تعود للمرسل كأن لا تكون الرسالة ذاتها واضحة لديه، أو عندما لا يمتلك الكفاية التواصلية اللازمة لعرضها، وقد تعود الأسباب للمستقبل الذي قد لا يمتلك الكفاية اللغوية أو التواصلية لفهم الرسالة.

و) المشكلات النحوية: لكل لغة ترتيب خاص للكلمات في الجمل. ويختلف الترتيب من لغة إلى أخرى، ومن ثمة فقد يحدث هذا إرباكًا في الفهم خصوصًا إذا كان المرسل لا يتقن لغة المستقبل فيتحدث بها على نحو ركيك يعوق التواصل.

ز) الالتباس التنظيمي: لكي تصل الرسالة بوضوح لابد من تنظيم أفكارها وترتيبها على نحو منطقي. وهذا التنظيم قد يأخذ أشكالاً متنوعة: كأن يكون زمانيًّا يرتب الحوادث حسب أوقات وقوعها، أو مكانيًّا حسب مواقعها بالنسبة لبعضها بعضًا، أو منطقيًّا فينتقل من البسيط إلى المعقد أو من العام إلى الخاص.

ح) الضجة الاجتماعية: وهي تنجم عن عوامل اجتماعية تمنع التحدث في أمور معينة أمام الآخرين. إن المرأة التي تحاول استيضاح تفصيلات دواء نسائي معين من الصيدلانية قد تتوقف عن الكلام إذا دخل رجل إلى الصيدلية.

ط) **الضجة النفسية:** تلعب الذات دورًا مهمًا في التواصل كما سنرى فيما بعد، لذلك فإن أي اضطراب يعتور الذات قد يؤثر في التواصل مثل الخوف من التحدث أمام الآخرين، ومفهوم الذات السلبي والإحباط والغضب. إن مثل هذه الأحوال النفسية تعوق إرسال الرسائل واستقبالها. وقد تتفاقم المشكلات النفسية كما في الأمراض العقلية الحادة فتعوق الاتصال إعاقة كبيرة للغاية.

إن الضجة بكل أشكالها التي ذكرناها قد تكون موجودة في المواقف التواصلية. فكل تواصل معرض لضجة قد تعوقه. وإذا كنا لا نستطيع إلغاء الضجة تمامًا، فإننا نستطيع – على الأقل – التخفيف منها ومن آثارها. ولعل مما يسهم في هذا التخفيف استخدامنا للغة دقيقة واضحة، ومراعاتنا لخصائص المستقبل، وتحسين مهاراتنا في الإدراك والإصغاء والتغذية الراجعة والمتقدمة، ودعم مفهومنا عن ذاتنا، وغير ذلك من الطرائق التي نستطيع بوساطتها الحد من تأثيرات الضجة على التواصل.

٣ – **السياق:** يحدث التواصل دومًا في سياق. والسياق هو البيئة التي يحدث التواصل فيها وتؤثر في شكله ومحتواه. وقد لا يكون هذا السياق واضحًا أو بارزًا دومًا، بل إنه يبدو طبيعيًا إلى درجة أن المرء قد يغفل عنه. إنه – أحيانًا – أشبه بموسيقى خلفية. إلا أنه قد يكون – في أحيان أخرى – بارزًا سواء في الطرق التي يستثير بها التواصل أو يعوقه. ولكي نفهم معنى السياق بوضوح فليس علينا إلا أن نقارن – على سبيل المثال – بين التواصل في بيت عزاء، أو ملعب لكرة القدم، أو مطعم هادئ، أو حفلة غنائية.

وللسياق ثلاثة أبعاد على الأقل: مادي، وزمني، ونفسي/ اجتماعي. فالغرفة أو القاعة أو الحديقة أو الشارع الذي يحدث فيه التواصل – ويشكل البيئة الملموسة والمشخصة – هو البُعد المادي. أما البُعد الزمني فهو يشير إلى وقت التواصل في

أثناء اليوم، وكذلك إلى موقع الرسالة في ترتيبها الزمني بين الرسائل الأخرى. إن نكتة عن مرض مزعج تلقى – بعد أن يخبرك صديق لك بإصابته بهذا المرض – تختلف في سياقها – وأثرها بطبيعة الحال – عما لو سردت هذه النكتة بين مجموعة نكات في سهرة. ويتضمن البُعد النفسي الاجتماعي أمورًا مثل مكانة المشاركين في التواصل أو المعايير الثقافية والاجتماعية السائدة والصداقة ودرجة الرسمية في الموقف. إن التحدث عن قيم متحررة في جو محافظ، ورفع الكلفة بيننا وبين أشخاص تعرفنا عليهم حديثًا، والإفراط في المزاح أمام رئيس العمل الذي لا تربطنا به سوى علاقة العمل، كل هذا يجعل التواصل يتم في سياق غير ملائم ويترك آثارًا سلبية عليه.

وانطلاقًا من تفاعلية التواصل وديناميته يمكن أن نتوقع بسهولة تداخل وتفاعل هذه السياقات المختلفة فيما بيننا. فإذا ارتفعت درجة حرارة في غرفة إلى حد كبير (سياق مادي) فإن هذا قد يجعل الناس أميل للتحدث مع بعضهم (بعد نفسي اجتماعي). إن أي تغير في جانب من جوانب السياق يقود إلى تغير في الجوانب الأخرى، وهذا هو ما يمكن أن نسميه "تكافل السياق".

٤ – **التغذية الراجعة:** لا يتضمن التواصل – كما رأينا – مجرد إرسال رسائل، فهناك أيضًا استقبالها. والرسائل التي يبعثها المستقبل استجابة لرسائل تلقاها تسمى تغذية راجعة. والتغذية الراجعة – شأنها في ذلك شأن رسائل أخرى – تتخذ أشكالاً متعددة: سمعية ولمسية وبصرية. فقد تسمع ردًا على رسالتك في صورة جواب أو استفسار أو استنكار أو قبول، وقد ترى الرد – أو جزءًا منه – في صورة هزة رأس أو تقطيبة حاجبين أو ابتسامة. والتغذية الراجعة لا نتلقاها من الآخرين وحسب، وإنما من أنفسنا أيضًا. فنحن نسمع ما نقوله ونشعر بحركات أجسامنا ونرى ما نكتب، ونعدل تواصلنا في ضوء هذه التغذية الراجعة الذاتية.

تعتمد فعالية التواصل – إلى حد كبير – على قدرتنا على الانتباه للتغذية الراجعة والاستجابة لها بصورة ملائمة. إن المعلمين الفاعلين – على سبيل

المثال – قادرون على إدراك استجابات طلابهم على نحو دقيق وعلى تكييف رسائلهم وفقًا لذلك.

٥ – التغذية المتقدمة: إذا كانت التغذية الراجعة هي الاستجابات المتصلة بالرسالة التي يتلقاها المرسل من المستقبل، فإن التغذية المتقدمة هي الإشارات اللفظية وغير اللفظية التي تمهد لما بعدها. فعندما تبدأ كلامك – على سبيل المثال – قائلاً: انتظر حتى تسمع هذا، أو عندما تقول لمحاورك: إني اتفق معك، ولكن..، فإنك تقدم للمستقبل تغذية متقدمة تستثير انتباهه وتعده لاستقبال الرسالة.

٦ – الخبرة المشتركة: يكون التواصل أكثر فعالية بمقدار ما يمتلك أطرافه خبرة مشتركة في موضوع التواصل. خذ الآباء – على سبيل المثال – تجدهم يواجهون أحيانًا صعوبة في التواصل مع أطفالهم بسبب غياب هذا التشارك في الخبرة. فلا الطفل يدرك خبرة الراشد كما أن الراشد نسي خبراته الطفلية. ولعل هذا ما يجعل الكتابة للأطفال أمرًا عسيرًا . إن الخبرة المشتركة تجعل التواصل أسرع وتقلل آثار ضجة المعنى وأثر السياق. وإذا كانت مثل هذه الخبرة لا تتوافر دومًا بيننا وبين الآخرين فإن في وسعنا تهيئة الظروف لإيجادها بأن ننمي في أنفسنا قوى التعاطف والتوحد مع الآخرين فنشعر بما يشعرون به، فنزيد من أسباب التشارك وسبله.

٧ – مفهوم الذات: يدور التواصل بين ذاتين: ذات المرسل وذات المستقبل. والذات لا تتواصل فقط بجانبها اللغوي أو العقلي بل بكليتها كما أشرنا في موضوع سابق، ولذلك كان مفهوم المتواصل عن ذاته عنصرًا أساسيًّا في عملية التواصل. وكما سنرى في الفصل التالي فإن من يمتلك مفهومًا إيجابيًّا عن ذاته، ويتمتع بالثقة بالنفس، والتقدير الموضوعي لقدراته الشخصية، وحسن التكيف، فإن فرصه للقيام بتواصل فعال وناجح تغدو أكبر بكثير من غيره.

الفصل الثاني

الاستماع

"قال أحد الحكماء لابنه: يا بني تعلّم حسن الاستماع كما تتعلم حسن الحديث. وليعلم الناس أنك أحرص على أن تسمع منك عن أن تقول، فاحذر أن تسرع في القول فيما يجب عنه الرجوع بالفعل، حتى يعلم الناس أنك على فعل ما لم تقل أقرب منك إلى قول ما لم تفعل..".

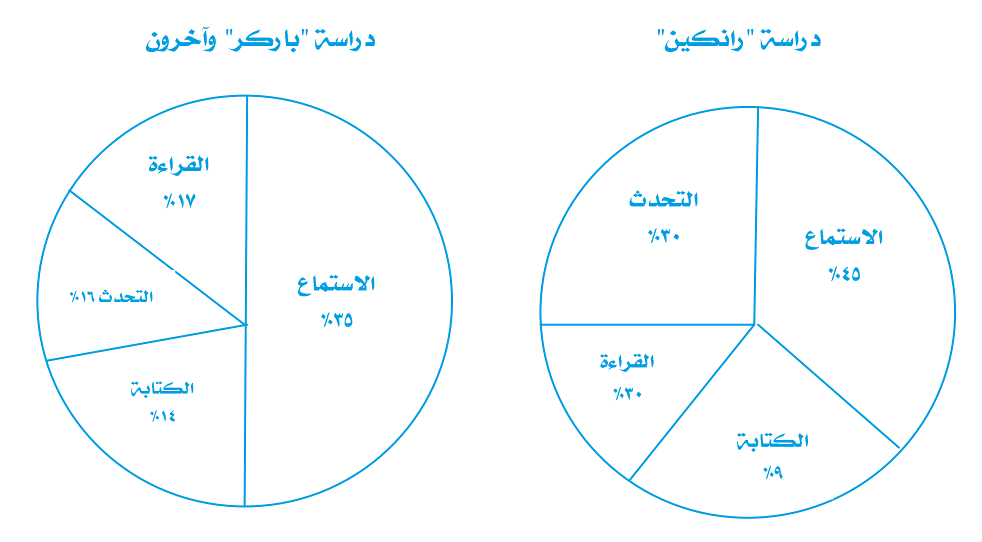
(الجاحظ: البيان والتبيين)

نحن نعيش في عالم صائت. عالم يزخر بالأصوات من كل جنس ولون: أصوات الطبيعة، والعجماوات، والإنسان، والأشياء والآلات. ولكل صوت من هذه الأصوات درجات ودلالات، بل إن مغازيها تختلف –أيضًا– باختلاف السّياق الذي تسمع فيه، وكذلك باختلاف سامعها. تمتزج الأصوات بحياتنا على نحو عميق، وتؤدي وظائف متنوعة: إنها مهمة لبقاء الإنسان ذاته على قيد الحياة. وتصور شخصًا يعبر الشارع دون أن يسمع بوق سيارة مسرعة أصبحت بقربه، أو تصورًا مزارعًا يعبر حقلاً من دون أن يتمكن من سماع فحيح أفعى تنسل بجانبه أو كشيشها. ثم إنها مهمة لحياتنا الاجتماعية، تخيل نفسك لا تستطيع سماع أصوات أفراد أسرتك أو جيرانك أو منْ يعملون معك. ثم هي مهمة في حياتنا العاطفية لأننا نسمع تعبيرات من يحبّوننا وهم يفصحون عن مشاعرهم الطيبة تجاهنا. ونحن نستخدم السمع أيضًا في قضاء حاجاتنا المختلفة من بيع وشراء، أو إنجاز معاملات شتى في مختلف مناحي الحياة. كما أن السمع أساسي في التعلّم، ما دام التعليم يعتمد إلى حدّ كبير على اللغة اللفظية المنطوقة. وأخيرًا، فإن للسمع وظيفة جمالية تطلعنا على عوالم

الموسيقى وفنون الخطابة والإلقاء الشعري والدراما..الخ. إن الأصوات هي الموسيقى التصويرية للعالم والحياة.

صحيح أن الصم يواصلون حياتهم بسُبل تعويضية مختلفة، إلا أن غياب الأصوات من حياتنا يغلق نافذة أساسية من نوافذنا الحسية التي نطل منها على العالم، وحتى تقدر أهميتها فما عليك إلا أن تحاول كتابة كل الأصوات التي سمعتها في يوم ما، وتحاول كذلك تصور حياتك لو كنت غير قادر على الاستماع إليها، وستدرك أي مهرجان صوتي ذاك الذي نعيش في وسطه، وكم هو مهرجان حيوي لنا.

لعل الاستماع يستغرق معظم الوقت الذي نقضيه في النشاطات التواصلية. ففي دراستين، أجريت الأولى على راشدين (رانكين، ١٩٢٩م)، والأخرى على طلبة جامعيين (باركر وآخرون، ١٩٨٠م) تبين أن الاستماع احتل مساحة زمنية من نشاطاتنا التواصلية أكثر من غيره. وقد أكدت دراسات أخرى نتائج هاتين الدراستين التي يوضحها الشكلان التاليان:



وعلى الرغم من أهمية السمع والاستماع التي أشرنا إليها، إلا أن فيهما جانبًا مضللاً تمامًا. انظر إلى وجهك في المرآة، وتأمل أذنيك. إنهما لا تقعان في مكان بارز

كالعينين، وإنما على جانبي الرأس. إنهما ساكنتان منزويتان، لا تلفتا الانتباه عادة. فالشعراء –على سبيل المثال– لم يتغزلوا بالآذان كما تغزلوا بالعيون. إن الآذان تبدو هامشية وكسولة لا تتحرك، ولماذا تفعل ذلك وهي مفتوحة لا باب لها تغلقه وتفتحه، فتنسل الأصوات داخلها عابرة الصيوان لتنقر على الطبلة فتتراقص عظيمات الأذن على أنغامها لتنتقل إلى الدماغ عن طريق العصب السمعي، وكل ذلك من دون أن تتحرك الأذن أو تبذل أي جهد مقصود. إنها ليست كالعيون تتسع وتضيق، تغمض وتفتح، وتجيل النظرة يمنة ويسرة، وترف بأجفانها، ولها شاشة تعبر عن دخيلة صاحبها، وفوق ذلك كله فهي موطن جمالي جذاب. كلا، فليس للأذن شيء من هذا، وحتى إذا طرأت عليها تغيرات فلن تكون أكثر من احمرارها، وهو شيء يحصل لها ولا تفعله هي. هذا الكسل الظاهر هو الذي أشاع أغلوطة أن الاستماع مهمة لا تحتاج لجهد وإنما تجري تلقائيًّا. إن المرء يجلس في كرسيه الوثير مستريحًا ليستمع إلى نشرة الأخبار، أو يستمع لشخص آخر يتحدث إليه، ولا يحتاج في ذلك إلى بذل جهد كائنًا ما كان. ولكن هذا ليس صحيحًا، لأن الاستماع إذا كان له أن يكون فعالاً فلا بد من أن يتمثل في "جهد إيجابي مخلص مقصود وشاق يتضمن الانتباه لرسالة ما وإدراكها من وجهة نظر صاحبها، وفهمها على نحو متكامل وتقييمها".

وعملية الاستماع الفعال معقدة ذات جوانب عديدة، ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة أقسام رئيسة: قبل الاستماع، وفي أثنائه، وبعده، مع مراعاة أن هناك قدرًا كبيرًا من التداخل الواقعي بين هذه الأقسام، وأن تقسيمها هو لغايات الدراسة والتبسيط:

أولاً: قبل الاستماع:

يتطلب الاستماع إعدادًا جيدًا، إعدادًا للبيئة وإعدادًا للذات على النحو التالي:

١ - **إعداد البيئة:** لا يتم التواصل -عمومًا- في خواء. إنه يتم في سياق معقد. وأحد جوانب هذا السياق بيئة مادية هادئة ومريحة، ذات درجة حرارة معتدلة، وإضاءة مناسبة، خالية من الضوضاء والزحام، وغير ذلك من المشتتات والمزعجات إن مثل هذه البيئة تسهل عملية الاستماع.

٢ - **إعداد الذات:** ويتضمن إعداد الذات الخطوات التالية:

أ) **كن في وضع صحي مناسب.** إن الإنسان يشبه آلة موسيقية، فإذا لم تكن أوتارها مضبوطة تمامًا فلن تصدر الأنغام المطلوبة. فإذا كنت متوعكًا، وكان بإمكانك تأجيل جلسة الاستماع، فلا تتردد في طلب ذلك. تخيل نفسك مصابًا بنزلة برد، ويتناوب عليك السعال والعطاس، وحرارتك مرتفعة قليلاً بالإضافة إلى صداع يضغط على رأسك، ثم تصور كيف سيكون بوسعك تحقيق استماع جيد وفعال. وليس المقصود بطبيعة الحال الصحة الجسمية فقط وإنما الصحة النفسية أيضًا. إن إحساسك بالإحباط أو التوتر أو القلق أو الاكتئاب يمكن أن يعوق الاستماع الفعال، لذلك حاول أن تكون في جلسة الاستماع متحررًا من هذه المشاعر السلبية.

ب) **توافر الدافعية للاستماع:** الاستماع لموضوع ليس لنا دوافع خاصة للاستماع إليه سيكون مملاً ومتعبًا من دون فائدة كبيرة. لكن توافر الدافعية سوف يستثير سلوك الاستماع والفضول اللازم له، ثم إنه سيسهل ظهور الاهتمام، ويوفر طاقة نفسية يمكن أن تضيع في الملل إذا لم تتوافر لدى المستمع الدافعية اللازمة. بل إن هذه الدافعية إذا أشبعت على نحو ملائم فإنها ستبث في المستمع إحساسًا بالمتعة. وتتوافر الدافعية عندما يكون لنا أسباب خاصة للاستماع إلى رسالة

بعينها. قد يكون لنا فيها مصلحة مادية، أو هواية نحبها، أو رغبة أصيلة لمساعدة صديق، أو موضوع نرغب في تعلمه.. إلخ.

جـ) معرفة مسبقة بموضوع الاستماع: إن مثل هذه المعرفة إذا استخدمت بحكمة – أي من دون أن نستبق الموضوع ذاته بالأحكام والتقييمات– توفر للمستمع ألفة بالموضوع واستعدادًا له، وتجعل الاستيعاب والفهم أفضل.

هـ) وفر الوقت اللازم: يستغرق الاستماع وقتًا وفقًا لعدة عوامل منها الموضوع والمشاركون. عليك – كمستمع – أن تتأكد من أنك تمتلك الوقت اللازم، وإلا فإنك ستمضي الوقت تنظر في ساعتك وليس في الاستماع.

هـ) ضع نفسك في وضع إصغاء: تعني كلمة "يصغي" –من بين ما تعنيه – في اللغة العربية "يميل"، وبالفعل فإن الاستماع أو الإصغاء يتطلب منك أن تجلس جلسة ملائمة لا هي بالمسترخية الكسولة ولا هي بالمشدودة المتوترة. إن ميلاً بسيطًا في اتجاه المتكلم يضعك في وضع تأهب مناسب، بالإضافة إلى أنه يعطي المتحدث انطباعًا إيجابيًّا باهتمامك.

و) حدد ما إذا كنت ستسجل أو تلخص ما ستسمعه، وأعد المواد اللازمة لذلك.

٣ – تحرير الذات: تتدخل ذواتنا بطرق مختلفة في إدراكاتنا كما سنرى بالتفصيل في الفصل الخاص بالإدراك الاجتماعي. أي أننا ندرك الأمور ونحكم عليها لا بسبب خصائصها، وإنما بسبب عوامل فينا نحن. إن الرجل الذي يحمل اتجاهًا سلبيًّا ضد المرأة يدركها على نحو مختلف عن رجل لا يحمل مثل هذا الاتجاه. كما أننا ندرك من نحبهم على نحو يختلف عمّن لا

يحمل لهم مثل هذا الشعور. وبالمثل فقد نأخذ بالاستماع إلى الآخرين، وتفسير ما يقولونه أو يفعلونه في ضوء أفكارنا المسبقة واتجاهاتنا وعواطفنا ورغباتنا ومصالحنا. ومثل هذا الموقف الشائع يحمل في ثناياه إمكانية كبيرة لتشويه ما نستمع إليه، بالإضافة إلى تجاهل للآخر. ولتحقيق هذا التحرير يمكن الاسترشاد بالخطوات التالية:

أ) تحرر من شواغلك الذهنية التي لا علاقة لها بالموضوع الذي تستمع إليه. إن شواغل الإنسان كثيرة، وقد تتدخل في أثناء الاستماع فتفسده عليه. لذلك عليه أن يحاول قدر الإمكان التحرر منها حتى ينصرف باله إلى الاستماع تمامًا.

ب) تحرر من أفكارك المسبقة، ومن تعصبك، واتجاهاتك غير المختصة. خلص ذاتك من ذاتك، وأعدها لاستقبال الرسالة. ويتطلب هذا التحرر والاستعداد وعيًا عميقًا بالذات وأحوالها وأهوائها وأفكارها. كما يتطلب — أيضًا — إحساسًا عاليًا بالأمانة والمسؤولية واحترام الآخر. قد أكره شخصًا ما، ولكنني إذا كنت سأستمع إليه فإن علي أن أحرر نفسي —ولو مؤقتًا— من هذا الشعور حتى أستطيع تقييم ما يقوله في ضوء المنطق وليس في ضوء انفعالي. وعندما أعد ذاتي على هذا النحو أغدو جاهزًا للشروع في عملية الاستماع.

ثانيًا: في أثناء الاستماع:

١ - الإنصات: الإنصات هو السكوت من أجل الاستماع، ليس الإنصات مجرد الصمت الخارجي، أي الامتناع عن الكلام. إذ أن هناك إنصاتًا داخليًّا يتضمن صمت الشواغل الأخرى — كما ذكرنا في الفقرة السابقة — ومنعها من التدخل. قد يبدو الإنسان أمامنا صامتًا، وقد يخيل إلينا أنه يستمع، لكن

ذهنه يمكن أن يضج بأفكار شتى لا علاقة لها بموضوع الاستماع. إن الإنصات فعل صمت جذري خارجي وداخلي.

٢ - التعاطف: والمقصود بالتعاطف هو أن تضع نفسك في مكان المتكلم، وترى ما يتحدث عنه من وجهة نظره. إن المطلوب أولاً أن نفهم ما يريد أن يقوله، لا أن نفهم ما نريده نحن. وينطوي هذا التعاطف على إقرار – أولي – بالتعددية، واحترام للمتحدث، ومنحه فرصة واسعة لقول ما يريده. ولن يكون مثل هذا التعاطف ممكناً ما لم يكن المستمع قد حرر ذاته على النحو الذي سبق ذكره. ويتطلب التعاطف إحساساً عميقاً بالديموقراطية وقدرة عالية على الصبر، كما يتطلب التحلي بمرونة كافية وثقة بالنفس. أما الديموقراطية فلأنها تعني – من جملة ما تعنيه – الإقرار بحق الآخر في التعبير عن وجهة نظره واحترام هذا الحق. لذلك فإن المتعصب أو المتسلط لا يتقن فن الاستماع لأنه لا يؤمن بمثل هذا الحق للآخرين. ويتطلب تحقيق التعاطف الصبر، لأن المستمع ينبغي أن ينتظر حتى يستوعب وجهة نظر المتحدث كما يريدها هذا المتحدث، قبل أن يدلي بوجهة نظره هو. لذلك كان الاستماع الجيد صعباً على العصبي أو المتسرع أو الاندفاعي. ثم إن التعاطف يتطلب تبني وجهات نظر الآخرين، ولو كان مثل هذا التبني مؤقتاً، ولغايات فهم وجهات النظر هذه. وهذا يستلزم مرونة تمكن المرء من الخروج من ذاته والعودة إليها بيسر وسهولة. كما أن الشخص القلق على ذاته ومكانته سيكون متوتراً وسيندفع – على نحو غير متوازن – إلى توكيد ذاته خوفاً عليها، فلا يعود يسمع إلا صوت هذه الذات المضطربة بدلاً من الاستماع للآخر.

٣ - الانتباه والتركيز: الاستماع الفعال يتطلب جهداً شاقاً لا يقل عن جهد المتحدث. وينبغي أن يكون هذا الانتباه عميقاً يصل إلى درجة التركيز، ثم إنه

ينبغي أن يكون شاملاً أي يتجه إلى الرسائل اللفظية وغير اللفظية، ثم إنه ينبغي أن يتوجه في لحظات سريعة إلى داخل المستمع، حتى يطمئن إلى عدم تدخل الذات وشواغلها في الاستماع. وسيفيد هذا الانتباه الداخلي في ضبط وتيرة انفعال المستمع، خصوصًا إذا شرعت في التوتر. وتلعب في شحذ الانتباه عوامل عدة: دافعية المستمع واهتمامه، حسن عرض الرسالة، وتمرس الشخص بمهارة الانتباه.

٤ - حافظ على التواصل البصري بينك وبين المتحدث. يمكنك الحفاظ على التواصل البصري في أثناء الاستماع من تحقيق مهمتين أساسيتين:

أ) القدرة على التقاط كافة الإشارات غير اللفظية التي يرسلها المتحدث وتكون مفيدة في استكمال الرسالة وتوضيح معناها.

ب) إعطاء المتحدث انطباعًا قويًا باهتمام المستمع، وتوفير الفرصة له لالتقاط إشارات التغذية الراجعة منه مما سيكون مفيدًا في تطوير الرسالة.

٥ - عدم المقاطعة: المقاطعة هي تحدث المستمع قبل أن يفرغ المتحدث من كلامه، أو في موقع من الحديث لا يصلح لتدخل المستمع. وينبغي أن يكون واضحًا أنه ليس كل تدخل من المستمع يعتبر مقاطعة، إذا قد يتدخل المستمع في وقت ملائم، كأن يكون بين فقرة وفقرة، أو لتقديم تغذية راجعة ضرورية. إن المقاطعة غير المدروسة تشتت المتحدث، وقد تعطيه انطباعًا سلبيًّا عن مدى اهتمامك بما يقوله أو مدى احترامك له. ثم إن المقاطعة قد تشير إلى فشل المستمع في تحرير ذاته من شواغلها، وإلى سعيه لإسقاط هذه الشواغل – بتسرع– على الحديث. يضاف إلى ذلك أن المقاطعة العشوائية قد تمزق الرسالة، وتبعثر وحدتها وتكاملها، بل إنها قد تدفع صاحبها إلى التوقف عن إرسالها. والمقاطعة – شأنها في ذلك شأن كثير من السلوكات – يمكن أن

تتحول إلى سمة ثابتة نسبياً لدى صاحبها، فإذا عرفت عنه هذه السمة، فإن كثيرين سيعزفون عن التواصل معه لأنهم يعتقدون أن مثل هذا التواصل سيكون صعباً مع هذا الشخص ولن يفضي إلى نتيجة مرضية، بل إلى عزلة تواصلية يعيش فيها هذا الشخص فتنعكس عليه – على نحو سلبي – بطبيعة الحال.

٦ - الفهم: إن اشتقاق كلمة الاستماع من السمع، أوحى بأن الاستماع ظاهرة صوتية، والحق أن الاستماع جهد معرفي بكل ما في الكلمة من معنى. ويتطلب الاستماع المهارات المعرفية التالية حتى يحقق أغراضه:

أ) تحديد هدف – أو أهداف – الحديث.

ب) تحديد النقاط الرئيسة وتمييزها عن النقاط الفرعية.

جـ) إدراك علاقة النتائج بالمقدمات.

د) التمييز بين الوقائع والآراء.

هـ) تحديد مدى الاتساق أو التناقض الداخلي.

و) التلخيص.

توضح هذه المهارات مستوى الجهد المطلوب للوصول إلى استماع حقيقي، كما توضح إلى أي حد يعتقد الناس في كثير من الأحيان أنهم يستمعون دون أن يكونوا كذلك بالفعل.

٧ - استكمال المعلومات: لا يتحقق الاستماع على النحو المطلوب إلا بتوافر صورة كاملة لما يريد المتحدث قوله. فإذا أحس المستمع بأن ثمة عناصر ناقصة في الصورة فعليه استكمالها بسؤال المتحدث في الوقت المناسب شريطة أن لا يكون هذا عن طريق المقاطعة.

٨ - التغذية الراجعة: الحدث التواصلي هو حدث تفاعلي. لذلك فالاستماع يتضمن إرسال رسائل للمتحدث غالباً ما تكون غير لفظية. إن هزات معتدلة

للرأس، أو إشارات بعدم الفهم، أو كل ما يفيد المتابعة وتشجيع المتحدث على مواصلة حديثه، سوف يدفع عملية التواصل إلى الأمام لأنه يضمن أن المستمع يشارك بالفعل في التواصل. والتغذية الراجعة يمكن أن تتم في أثناء التحدث على النحو الذي أشرت إليه، وفي هذه الحالة تسمى التغذية المصاحبة، إلا أن جزءًا مهمًا منها يمكن أن يقدمه المستمع بعد انتهاء المتحدث، وتدعى التغذية اللاحقة، وسنشير إليها في القسم الخاص بما بعد الاستماع.

٩ - أجّل الحكم: يشعر معظم المستمعين بدافعية قوية لتقييم ما يسمعونه — حتى لو كان هذا بينهم وبين أنفسهم — قبل أن ينهي المتحدث رسالته. وتتعارض هذه الدافعية مع مطالب تحرير الذات والتعاطف التي أشرنا إليها. وإذا لم يتمكن المستمع من كبح نزعته إلى إطلاق أحكام مبكرة على ما يسمعه فينبغي أن يراعي أربعة شروط:

أ) ألا يشتت هذا انتباهه.

ب) ألا يكون إسقاطًا لذاته —دون روية— على الحديث.

جـ) أن تكون هذه الأحكام مجرد فرضيات وليس أحكامًا نهائية.

د) ألا ينخرط المستمع فيها على نحو مبالغ فيه.

يتطلب تأجيل الحكم أو تعليقه مقدارًا كبيرًا من الصبر وضبط الذات واحترام الآخرين، وهي مهارات — شأنها في ذلك شأن باقي مهارات التواصل — يمكن التمرس بها. ومثل هذا التأجيل يمنح المستمع فرصة واسعة للحصول على صورة متكاملة، كما ينصف المتحدث بتوفير التعاطف اللازم معه.

١٠ - خذ بعين الاعتبار أهدافك من الاستماع. على الرغم من أن هناك قواعد ومهارات مشتركة للاستماع بغض النظر عن نوع الاستماع أو أهدافه، إلا أن هناك قواعد أخرى ينبغي التركيز عليها وفقًا لنوع الاستماع. فإذا كنت —

على سبيل المثال– أستمع لصديق يبوح ليّ بمشكلة يمرُّ بها، أو بخطأ ارتكبه، فلا بد من أن أبدي قدرًا أكبر من التعاطف والدعم النفسي وتعليق الأحكام الأخلاقية. أما إذا كنت أستمع بغرض النقد فلا بد من أن أكشف من المهارات المعرفية، وأضيف إليها القدرة على فحص البراهين والتيقن من صدق الوقائع. أما إذا كان السمع للاستماع فقط فعندها يكون في وسعي أن أسترخي قليلاً.

١١ - استرح في أثناء الاستماع: لما كان الاستماع جهدًا شاقًا كما رأينا فإن المستمع بحاجة إلى لحظات راحة خصوصًا إذا كان الحديث طويلاً. ويمكن اقتناص لحظات الراحة هذه بالطرق التالية:

أ) سرعة الدماغ: يتحدث الناس عادة بسرعة تقل كثيرًا عن سرعة الدماغ في معالجة المعلومات، وهذا يخفف من العبء الملقى على الدماغ، كما يمنح المستمع فرصة لالتقاط أنفاسه.

ب) راحة الصمت: يحاول المتحدث أحيانًا أن يريح نفسه بشيء من الصمت، وهذه فرصة للمستمع أيضًا.

جـ) تشابه الأمثلة: إذا شرع المتحدث في ضرب أمثلة متشابهة للتدليل على فكرة واحدة، فإن في وسع المستمع أن يسترخي قليلاً.

١٢ - كن طبيعيًّا: قد يأخذ المرء بتطبيق قواعد الاستماع ومهاراته على نحو حرفي فيفقد تلقائيته، إلا أن هذا سيضر بالتواصل. إن التمرس بالقواعد والتعود عليها سيمكنك من تطبيقها بيسر وسهولة، وتبدو طبيعيًّا في سلوكك. وتذكر نفسك كيف كنت تقود السيارة لأول مرة عندما بدأت في التدرب على ذلك، وبين قيادتك لها بعد أن تمرست بها، وستدرك كيف أن الاستماع على نحو طبيعي أمر ممكن ومتاح.

١٣ - **سجل ما تستمع إليه:** إذا كان الحديث الذي تستمع له مطولاً، فمن الأفضل أن تسجل الحديث. إلا أنه من المهم أن تحدد خطة التسجيل التي ستتبعها، وأن يكون هذا التسجيل منظمًا، يمكن العودة إليه على نحو ذي مغزى. ويمكنك تحقيق هذا باتباع تقنيات التلخيص التي تحدد الأفكار الرئيسية وما يندرج تحتها من شواهد فرعية. إن التسجيل الذي لا يذكرك بما استمعت إليه، ولا يعرضه أمامك في صورة منطقية تعطيك فكرة كلية عنه، ليس تسجيلاً حقيقيًّا.

ثالثًا: بعد الاستماع:

في هذه المرحلة ينشط المستمع لاستكمال الصورة عن طريقة توجيه أسئلة أو ما يندرج تحت التغذية الراجعة اللاحقة التي ينبغي أن تتسم بالسمات الأساسية التالية:

١ - **المباشرة:** لا بد من أن تكون التغذية الراجعة الفعالة مباشرة. ففي صورتها المثالية ترسل التغذية الراجعة بعد تلقي الرسالة مباشرة. والتغذية الراجعة – كالتعزيز – تفقد أثرها بمرور الزمن، لأن الصلة بينها وبين الرسالة تنقطع.

٢ - **الأمانة:** ينبغي أن تكون التغذية الراجعة استجابة أمينة للتواصل. ولا يعني هذا أن نطلق العنان للعداء أو القسوة المكشوفة، ولا يعني أيضًا أن تكون التغذية الراجعة سلسلة من الرسائل التي قد يرغب المتحدث في سماعها لأنها تدغدغ غروره أو تدعم موقفه. وإنما ينبغي أن تعبر هذه التغذية عن فهم المستمع أو عدم فهمه، وعن النقاط التي يتفق فيها مع المتحدث أو لا يتفق معها بأمانة وصدق.

٣ - **الفصل:** وتعني هذه السمة الفصل بين ما قاله المتحدث وبين شخصه، وأن نوجه التغذية لما قاله. إن الملاحظات السلبية على الشخص لن تفيد الحوار

وإنما ستسمم جوه، كما أن الملاحظات الإيجابية عن الشخص — ولو أنها أفضل بكثير من السلبية بطبيعة الحال — ستنحرف عن محور التواصل الأساسي وهو الموضوع الذي كان المستمع يصغي إليه.

وأخيرًا، علينا ألا ننسى أن المتحدث مسؤول أيضًا عن المستمع، فالمتحدث يستطيع أن يوفر كثيرًا من الشروط التي تجعل الاستماع له ميسرًا وممتعًا وفعالاً. فقد يوفر البيئة المادية، والعرض المنطقي لرسالته، وتلقي التغذية الراجعة على نحو مشجع، وغير ذلك مما سنتطرق إليه في مهارات العرض والتحدث.

الفصل الثالث

الإدراك الاجتماعي

"وعين الرضا عن كل عيب كليلة

ولكن عين السخط تبدي المساويا"

(الشافعي)

"أرى ما أريد من الحقل.. إني أرى

جدائل قمح تمشطها الريح، أغمض عيني؛

هذا السراب يؤدي إلى النهوند

وهذا السكون يؤدي إلى اللازورد ".

(محمود درويش)

يقال الإدراك على عدة معان. أولها "الإدراك الحسي". فنحن ندرك عالم الطبيعة والكائنات الحية، وعالم الأشياء المصنوعة من خلال حواسنا وعقولنا. فنحن ننتبه لمثيرات معينة ونتعرف عليها ونفسرها، وقد تكون هذا المثيرات – حسب الحواس التي تدخل فيها – بصرية أو سمعية أو لمسية أو ذوقية أو شمية، أو تركيبات متنوعة منها. فأنا أسمع صوتًا وأفسره على أنه صوت سيارة، وأشم رائحة جميلة وأحكم أنها رائحة عطر، وأرى جسمًا من بعيد فأعرف أنه شخص قادم، وهكذا. إن العالم يضج بالمثيرات وقد ننتبه إليها نحن، أو قد تفرض على انتباهنا، فندركها حتى نستطيع إشباع دوافعنا وتحقيق أهدافنا والتكيف مع البيئة من حولنا.

والمعنى الثاني للإدراك هو : الإدراك الجواني أو الذاتي، وفيه ننعطف على أنفسنا نحاورها ونفكر في دوافعها وأحوالها، نثني عليها مرة، ونلومها أخرى، نصدق معها تارة، ونخادعها وتخادعنا تارات أخرى. ولهذا الإدراك أيضًا جانب جسمي ندرك

فيه أحوالنا الفسيولوجية المختلفة مثل الألم بأنواعه وارتفاع حرارة جسمنا، وإعياءنا ونشاطنا إلى آخر ما هنالك من أحوال جسمية مختلفة.

أما المعنى الثالث للإدراك فهو طريف غامض، إنه الإدراك من دون حواس أو كما يسمى: الإدراك المجاوز للحس، كذلك الذي يتحدثون عنه في التخاطر أو إدراك الأشياء أو الأحداث الغائبة، أو تحريك الأجسام عن بُعد. وعلى الرغم من أن هذا الإدراك لا ينصاع لمناهج العلم التجريبي الدقيق، إلا أن هناك تيارًا قويًا يؤمن به ويحاول أن يؤسس له على أسس علمية صلبة.

وثمة معنى رابع للإدراك هو الذي سنصرف اهتمامنا إليه في هذا الفصل، وأقصد به: الإدراك الاجتماعي، وهو إدراكنا لسلوك الناس اللفظي كما تعبر عنه اللغة، وغير اللفظي – كما يتبدى في حركات الجسم والوجه وتعبيراتهما الثرية، وعمق الصوت وحدته وخصائصه الأخرى، وسمات المكان. وهذا السلوك بكل تجلياته المختلفة يمثل رسائل تحمل معلومات ومعان تؤثر على المستقبل بسبل متنوعة.

وتكمن أهمية هذا الإدراك في النقاط التالية :

١ - الإدراك الاجتماعي يوفر لمستقبله مصدرًا معرفيًا اجتماعيًّا يتمثل في معلومات تفيد في إشباع دوافعه وتحقيق أهدافه وتفادي الضرر والأذى والتكيف مع الآخرين.

٢ - والإدراك الاجتماعي يعمل كمثير يستنهض فيّ تغيرات معرفية وانفعالية وسلوكية، قد تكون إيجابية أو سلبية. إن نظرة بسيطة للغاية من أحد الحاضرين قد توحي ليّ بأن ثمة سرًا يحاول الآخرون إخفاءه عني. كما قد أفسر نظرة أخرى على أنها نظرة إعجاب تبعث فيّ الزهو والغرور. ويمكن أن أفسر ابتسامة على أنها تحمل في ثناياها سخرية مبطنة مما يدفعني للقيام بسلوك عدواني تجاه صاحبها

٣ - إن نجاحنا في تحقيق أهدافنا يكمن – فيما يكمن – في دقة إدراكاتنا الاجتماعية سواء أكانت إشارات عابرة غير لفظية، أو تلميحات لغوية، أو مؤثرات صوتية. وسرعة التقاطنا لهذه الإدراكات، ودقة تفسيرنا لها مسألة هامة للتصرف إزاءها على نحو فعّال.

إلا أن هناك بعض العوامل التي تزيد من فرصة وقوع الإدراك الاجتماعي في الخطأ. ويمكن تلخيص هذه العوامل في الأبعاد الأساسية التالية التي سنشرحها فيما يلي، ونقدم شواهد عنها من الأدبيات في هذا المجال، ونسوق – بعد ذلك – بعض الإرشادات التي يمكن أن تكون مفيدة في تجنبها، وكذلك في جعل الإدراك أكثر دقة وإرهافًا.

أولاً: تباين الإرسال / الاستقبال: ليس الإدراك الاجتماعي صورة فوتوغرافية صادقة للرسالة الاجتماعية كما أرادها أصحابها، كما أن تفسير المستقبل لهذه الرسالة لا يماثل – دومًا – تفسير المرسل ولا نواياه. وهذا ما نعبر عنه عادة بسوء التفاهم. فقد لا يلقي شخص ما التحية عليّ عند دخوله وأفسر هذا على أنه سلوك عدائي. وعندما أستوضح الأمر يتبين ليّ أن الشخص لم ينتبه لوجودي أصلاً لأنه كان مشغولاً كلية بأمر آخر.

يحدث هذا التباين في كثير من الأحيان من دون قصد، إلا أنه يمكن أن يكون متعمدًا مدبرًا. فقد يحاول المرسل إخفاء الأهداف الحقيقية للرسالة. يوضح "لامبرت ولامبرت" هذه الظاهرة على النحو التالي :

" إن الشخص الذي يحاول التأثير في جمهور ما، أو زعيم حركة سياسية تنشد السلطة، أو مروض الخيول الذي يحاول تطويع فرس جموح، كل هؤلاء لهم نفس الهدف العام، ألا وهو إحداث تغيير في شخص أو أكثر، أو حيوان (كما في حالة الحصان) بشكل يدركه هذا الشخص على مرِّ الوقت، أو لا يدركه مطلقًا. فالجمهور يمكن إثارته بوساطة بث الإشاعات

الصامتة المغرضة، بحيث يخفق رئيس الشرطة في رؤية غضب الجمهور المتصاعد. ويمكن التغلب على قوة المعارضة السياسية بإجراء مفاوضات سرية إلى حين حلول الانتخابات النهائية، حتى لا يمكن إدراك مجرى الأمور الفعلي. ويمكن – كذلك – استدراج الفرس إلى المطاوعة بطريقة غير مدركة، وذلك بزيادة تحميل الأثقال على ظهرها تدريجيًا (بدءًا بوضع قماش عليها أولاً، ثم بطاطين، ثم السرج، وأخيرًا الراكب نفسه قبل أن يستثار لديها عامل الرفض لهذا التغيير (لامبرت ولامبرت، ص٧٢).

ولتلافي عائق تباين الإرسال/ الاستقبال، ينبغي شحذ انتباه المستقبل لفحص مدركاته الاجتماعية بعناية، وعدم التسرع في إصدار أحكام تفسرها. وما لم يكن هناك دواع قوية تدعو إلى عكس ذلك، فإن افتراض حسن النية، وإتباع الروية، وجمع قرائن أخرى تدعم تفسيرًا دون آخر تعد خطوات مهمة لتدقيق الإدراك الاجتماعي.

ثانيًا: التبسيط المخل: عندما نشكل انطباعات عن الآخرين فإننا نميل إلى بناء صورة كلية عنهم، –ونقوم بتنظيم كافة هذا الانطباعات في هذه الصورة الكلية حتى ولو كانت انطباعاتنا متناقضة. ففلان – على سبيل المثال– اجتماعي وكريم، وآخر أناني ومنطو، وثالث عصبي عدواني. صحيح أن هذه الصفات قد تكون صحيحة في جانب منها، إلا أنها تختزل ثراء الشخصية الإنسانية وتعقيدها وتتجاهل تفاعلها مع المواقف المختلفة. فقد يكون الشخص عصبيًا في موقف ولا يكون كذلك في موقف آخر، كما أن العصبية درجات ومقادير، بالإضافة أن هناك أحيانًا ما يستثير أعصاب الإنسان ولكن هذا لا يكفي لنعته بأنه عصبي. والطريقة الملائمة لتلافي هذا التبسيط، هي التدرب على إدراك التنوع السلوكي والنفسي عند الآخرين، والإحجام عن اختصار الإنسان في صفة أو اثنتين، والحرص عندما نشكل انطباعًا عن شخص، تحديد هذا الانطباع في توصيفات محددة مشروطة بالسياق والموقف من دون الاندفاع إلى حشر الشخصية كلها في هذا الانطباع.

ثالثًا: التعميم الخاطئ: ينزع الإدراك الاجتماعي نحو التعميم، فقد نقوم أحيانًا بوضع فئات من الناس في قالب واحد على أساس أن الناس المتشابهين في سمة ما سيتصرفون بطريقة واحدة في السمات الأخرى. وتسمى هذه الظاهرة –أحيانًا– التنميط.، وتتجلى في صور مختلفة، منها:

١ - **التنميط الجنسي:** نحن نميل إلى تصنيف النساء – من حيث الخصائص الشخصية – في فئة مختلفة عن الرجال: فالنساء – في نظر الكثيرين – عاطفيات، يستخدمن دموعهن لتحقيق أغراضهن، ماكرات، ثرثارات، ومظهريات. أما الرجال، فعقلانيون، كرماء، يتميزون بالشهامة، والقدرة على حل المشكلات. ولتوضيح هذه الظاهرة، قام "سيمور روزبنرغ" و"روسل جونز" (١٩٧٢م) بدراسة مجموعة قصص قصيرة عنوانها "متحف النساء" لكاتبها "ثيودور درايز" (١٩٢٩م)، وهي مجموعة قصص عن (١٥) امرأة، وكل قصة تقدم وصفًا متماسكًا لعدد من الرجال والنساء. وقد قام الباحثان بتسجيل كل سمة مادية أو نفسية ذكرها "درايزر" عن كل شخصية حتى يروا إذا كان هناك نمط ما تتجمع حوله مجموعة من السمات. وقد اكتشف الباحثان نمطين مختلفين من السمات: النمط الأول جذاب، رشيق، حسي، متفهم. أما النمط الثاني فكان شاعريًّا، مخلصًا، حذرًا، مثقفًا. وقد كان شخوص النمط الأول كلهم نساء، وكان شخوص النمط الثاني كلهم رجال. لقد كان لـ " درايزر " نظرية ضمنية في الشخصية تعتمد على التنميط.

٢ - **التنميط والمرض النفسي:** قام "دافيد روزنهان" (١٩٧٣م) ببحث الإجراءات التشخيصية المستخدمة في قبول المرضى في المصحات العقلية. وفي هذا البحث انتحل "روزنهان" وسبعة من زملائه أسماءً ومهنًا غير حقيقية، وذهبوا إلى (١٢) مصحة عقلية في الشاطئين الشرقي والغربي في الولايات المتحدة

الأمريكية، وادعوا أنهم يعانون من اضطراب نفسي، وطلبوا قبولهم في المصحة. وحكى الجميع لأطبائهم في هذه المصحات نفس القصة، وهي أنهم يسمعون أصواتًا غريبة. وفيما عدا ذلك، كانوا صادقين في كل ما قالوه. وتوقف هؤلاء المجربون عن إبداء أي عرض مرضي، وراحوا يتحدثون مع الجميع بصورة طبيعية تمامًا، كما أنهم أخبروا أطبائهم بأنهم لم يعودوا يشعروا بأي شيء غير عادي. وقد اخذوا الدواء من الأطباء، ولكنهم رموه من دون أن يشعر بهم أحد. ولما كان هناك متسع كبير من الوقت لدى هؤلاء المرضى الزائفين، فقد بدأوا يكتبون ملاحظات عمّا يدور حولهم، وراحوا يفعلون ذلك سرًا، ولكنهم سرعان ما أخذوا يفعلونه علنًا بعد أن اكتشفوا أنه ما من أحد –في المستشفى– يهتم بهذا أو يعارضه. وقد فسر الأطباء والمرضون سلوك الكتابة هذا على أنه سلوك قهري. لقد قُبل معظم هؤلاء المرضى الزائفين في المستشفى على أنهم فصاميون على الرغم مما أبدوه بعد ذلك من سلوك عاقل في أثناء إقامتهم. وعندما أخرجوا من المستشفى كتب على تقاريرهم أنهم يعانون من مرض الفصام. وأكثر من هذا، فإن هذه التجربة يمكن أن تعكس. فإذا كان الأطباء قد أخطأوا– في التجربة الأولى – عندما ظنوا العقلاء مجانين، فإن "روزنهان" نفسه، بيّن – في تجربة ثانية – أن الاطباء يمكن أن يخطئوا أيضًا فيحسبون المجانين عقلاء. وفي هذا التجربة الثانية، قام "روزنهان" بإخبار إدارة أحد المستشفيات العقلية بأنه سوف يتقدم لهم خلال الأشهر الثلاثة التالية شخص أو أكثر زاعمين – من دون أن يكون هذا صحيحًا – أنهم مصابون بمرض نفسي. ومن بين (١٩٣) مريضًا تقدموا للمستشفى في هذه الفترة، اعتقد الأطباء أن (٤١) منهم مزيفون، على الرغم من أن "روزنهان" لم يرسل أحدًا طوال تلك الفترة.

٣ - **تنميط المواليد الجدد:** قد تمضي هذه النزعة نحو التنميط بعيدًا. فإذا كان من المفهوم أن ننمط الأشخاص الذين نلمس سلوكهم أو بعض سلوكهم، فإنه من المدهش أن ننمط المواليد الجدد الذين لم تمض على ميلادهم أيام بل ساعات. ووجه الدهشة هنا هو أن الأطفال عندما يولدون فإنهم يكونوا – عمومًا – متشابهين. وأحد جوانب التنميط التي لحظها الباحثون في هذا المجال هو التنميط الجنسي. فقد قام "جيفري روبن" وآخرون (١٩٧٤م) بمقابلة (١٥) وليدًا و(١٥) وليدة خلال الـ (٢٤) ساعة الأولى من ولادة أطفالهم، وطلبوا من هؤلاء الآباء وصف أبنائهم من خلال قائمة معدة مسبقًا. وأتت نتائج هذه الدراسة مدهشة. فقد رأى الآباء والأمهات أن الأبناء الذكور يشبهون آباءهم، وأن البنات يشبهن أمهاتهن. وقد وصف الوالدون المولودات على أنهن أرق وأصغر وذوات ملامح أدق، وأن انتباههن أقل من المواليد الذكور. وتبدو المفارقة هنا في أنه من الصعب أن يبدي الرضيع في وقت مبكر كهذا خصائص من تلك التي يتحدث عنها الوالدون، أي أنهم –ببساطة– يتخيلونها.

قد لا يكون التنميط خاطئًا من أساسه، فهناك مشابهات يصعب إنكارها. – فكثير من النساء مثلاً– خصوصًا إذا كن من ثقافة معينة يتشابهن في بعض الصفات إلى حد ما. ولكن قول هذا شيء، والسهولة والاطلاق والشيوع التي يمارس بها التنميط في الإدراك الاجتماعي شيء آخر. إن استنباط شخصية فرد من مجموعة من مجرد انتمائه إلى فئة بعينها، وإطلاق سمات عليه لأنه منتمٍ إلى هذه الفئة وحسب، تعميم خاطئ. وكما أسلفنا عندما تحدثنا عن التبسيط المخل – والتعميم هو تبسيط مخل أيضًا – فإن الشخصية الإنسانية أغنى من أن تحشر في قوالب بناء على الفئة التي اخترنا أن ننسبه إليها. إن الفرد – كما يشير اسمه – كائن فريد حتى ضمن جماعته الثقافية، والمسارعة إلى التعميم يتجاهل هذه الفرادة. لذلك علينا في

كل مرة نتواصل فيها مع شخص، ونحاول إصدار أحكام عليه، أن نضع هذه الفردية بعين الاعتبار، وأن نحاول استكشافها بأبعادها الذاتية وليس بمجرد نسبتها إلى فئة معينة.

رابعًا: سطوة الجزء: ذكرنا في الفصل الأول من هذا الكتاب أن أحد خصائص التواصل هي ديناميته، وأن للدينامية معنيان: التغيير، وتأثير الجزء من الكل. وهذا التأثير هو ما سنبحثه الآن. إن تغيرًا في خاصية واحدة من خصائص المدرك يمكن أن تؤثر في المدرَك ككل. إن شكل النظارة التي ترتديها سيدة قد يعطي انطباعًا عنها مختلفًا كلية عمّا لو ارتدت نظارة أخرى، كما أن تصفيفة شعر معينة قد تحدث أثرًا مماثلاً. ولا ينطبق هذا على الخصائص الجسمية فحسب، وإنما يمتد إلى الصفات النفسية، كما يتضح في مفهوم السمات المركزية، والذي يشير إلى أن بعض السمات النفسية تمتلك قدرة كبيرة على تحوير إدراكنا للشخص الذي يحمل هذه السمات. وقد بين "سولومون آش"(١٩٤٦م) هذه القدرة في تجربة غدت كلاسيكية. قدم " آش" في تجربته قائمتين تحتوي كل منهما سمات تصف شخصًا لمجموعتين من المفحوصين. وكانت الصفات في القائمتين متطابقة إلا في صفة واحدة منهما على النحو التالي :

- القائمة (أ) التي قدمت للمجموعة الأولى: ذكي، بارع، مثابر، دافئ، ذو عزيمة، عملي، حذر.
- القائمة (ب) التي قدمت للمجموعة الثانية: ذكي، بارع، مثابر، بارد، ذو عزيمة، عملي، حذر.

القائمتان – إذن – متطابقتان إلا في صفتي الدفء والبرودة. وكان "آش" يطلب من مفحوصيه تشكيل صورة انطباعية تخيلية عن شخصية افتراضية تتمتع بهذه الصفات. وعندما فعلوا ذلك جاءت صفات الشخصين متباينة إلى حد كبير. فجاءت الشخصية الأولى والتي كان الدفء أحد صفاتها، كريمة، سعيدة، ذات طباع

طيبة، مرحة وإنسانية. أما الشخصية التي تخيلتها المجموعة الثانية والتي جاءت "البرودة" في قائمة الصفات المقدمة لها فكانت: بخيلة، غير سعيدة، غير مستقرة، قاسية، وينقصها حس المرح. وهكذا فإن فرقًا في سمة واحدة فقط أنتج شخصيتين مختلفتين، ولكن كل واحدة منهما كانت متماسكة.

بيد أن أحد الانتقادات التي وجهت لتجربة "آش" هي أنها مصطنعة وغير مبنية على إدراكات المفحوصين لشخص حقيقي. وللتحقق من صحة هذا النقد قام هارولد كيلي (١٩٥٠م) بدراسة لمتغير البرودة/ الدفء، في سياق طبيعي هو غرفة الفصل. فقام بإخبار طلاب في مساق لعلم النفس في جامعة أمريكية، أن ضيفًا محاضرًا سوف يزورهم ويدير مناقشة معهم. وقبل وصول المحاضر قدم "كيلي" للطلاب وصفًا مكتوبًا عن المحاضر الضيف. لكن هذا الوصف لم يكن واحدًا لكل الطلاب. فقد أعطى نصفهم هذا الوصف وقد أدخلت فيه صفة الدفء، أما النصف الثاني فقد أخذوا وصفًا أدخلت فيه صفة "البرودة". وفيما عدا ذلك كان الوصف متطابقًا لدى كل الطلاب. وبعد ذلك، جاء المحاضر الضيف – وكان على اتفاق مع المجرب – وقاد المناقشة المرتقبة بحضور "كيلي" الذي أخذ يسجل استجابات الطلاب وتفاعلهم مع المحاضر الضيف. وعندما أنهى الضيف محاضرته، طلب "كيلي" من الطلاب تسجيل انطباعاتهم عنه، فجاءت هذه الانطباعات مؤيدة لتجربة "آش"، إذ إن الطلاب الذين تلقوا وصف المحاضر على أنه "دافئ" رأوا أنه بسيط واجتماعي، وذو طبيعة طيبة ومرح وإنساني، بأكثر مما رآه كذلك الذين تلقوا وصفًا بأنه بارد. بل إن هناك ما هو أكثر من ذلك. فقد كشف "كيلي" أن صفة الدفء/ البرودة لم تؤثر فقط في انطباعات المفحوصين، وإنما في سلوكهم أيضًا. إذ إن (٥٦ ٪) من الطلاب الذين قيل لهم إن المحاضر "دافئ" شاركوا، في المناقشة، في حين لم يفعل ذلك من الطلاب الذين قيل لهم إن المحاضر "بارد" سوى (٣٢ ٪). بعبارة أخرى، تؤثر في انطباعاتنا وتشكيلها قرائن محدودة، خصوصًا إذا كانت في صورة سمة مركزية، بالإضافة إلى أنها تؤثر في سلوكنا أيضًا.

وما نتعلمه من هذه التجارب هو أن ننتبه لهذه النزعة فينا، وألا نترك سمة جزئية واحدة تؤثر في إدراكنا الكلي. صحيح أن بعض السمات قد تبدو أهم من غيرها للتواصل (الاجتماعية، الدفء، المرونة)، ولكن هذه الصفات ينبغي ألا تحجب عن ناظرينا بقية السمات الأخرى وقيمتها، ولا أن تسطو على بقية الشخصية لتحورها أو تشوهها على نحو يخفي حقيقتها عنا. لذلك عليّ عندما أدرك صفات شخص ما، أو أحاول وصفه، أن أضع كل سماته بعين الاعتبار، وأن أفحص التفاعلات بين مختلف هذه السمات على نحو موضوعي. وبالمثل، فعليَّ ألا أسارع إلى الحكم على شخص معين بسرعة وفقًا لما يلبسه أو وفقًا للشكل الذي يبدو فيه، فكثير من هذه الأحكام يمكن أن تكون مضللة. وبطبيعة الحال، فأنا لا أود الذهاب إلى فصل مطلق بين سمات الشخص وبينه، أو أن أقول – على سبيل المثال – أنه لا توجد أي علاقة بين ما يرتديه الشخص أو ما يبدو عليه وبين شخصيته الكلية، ولكني أريد التنبيه على مقاربة أي استنتاجات من هذا النوع بتروٍّ وحكمة وحذر، ريثما تتضح صورة الشخصية كلها.

خامسًا : الاستدلال الزائف : وتشير هذه النزعة في الإدراك الاجتماعي إلى ميلنا في كثير من الأحيان إلى استنتاج صفة من أخرى من دون وجه حق. وكثيرًا ما يتم هذا على نحو لا شعوري. لقد لوحظ – على سبيل المثال – أن معظم الرؤساء الأمريكيين الذين فازوا في الانتخابات الرئاسية على مدى الستين سنة الماضية كانوا أطول من منافسيهم. وهذا قد يعني أن الناخبين قاموا باستنباط القدرة السياسية للرئيس من طوله، وهو أمر لا يستطيع أحد – إلى حد ما – إنكار غرابته. وتتجلى ظاهرة الاستدلال الزائف هذا في عدة صور منها: نظريات الشخصية الضمنية، وأثر المكانة، وأثر الجاذبية، ووهم الاسم.

١– **نظريات الشخصية الضمنية:** نظرًا لحاجتنا لفهم الآخرين، فنحن نميل إلى بناء ما يمكن تسميته نظريات ضمنية في الشخصية. ونحن نشكل فرضيات حول الطرق التي تنتظم فيها خصائص الآخرين وسماتهم. فنقول – على

سبيل المثال – أن الأشخاص البدينين طيبون ومرحون، وأن أصحاب الأجسام الرياضية منطلقون ومسيطرون، وأن الأشخاص النحيلين انطوائيون. ولما كنا نقابل أعداداً كبيرة من الناس في حياتنا، فإن تشكيل فرضية عن شخص بأنه عدواني أو بخيل أو متسامح.. إلخ يجعلني أتصرف إزاءه بطرائق معينة تبدو لي ملائمة أكثر لتحقيق أهدافي وتجنب الضرر. وفي هذه العملية، يبدو أننا نقوم – بصورة تلقائية – بتصنيف الناس في فئات. وكل فئة تتميز بسمات منسجمة فيما بينها : ففلان طيب، خفيف الدم، اجتماعي وكريم. وفلان آخر، لئيم، بخيل، ومنطو... إلخ.

٢ - أثر المكانة: ويشبه أثر الصفة المفردة أثر المكانة. فلمكانة الشخص المدرك أثر في تشكيل الانطباع عنه. ولتبيان هذا الأثر فقد أجرى "بول ولسون" (١٩٦٨م) تجربة قدم خلالها محاضراً لخمس مجموعات من الطلاب. وقبل دخول المحاضر على كل مجموعة كان المجرب يبلغ أفراد المجموعة بالرتبة الأكاديمية لهذا المحاضر. فأخبر إحدى المجموعات أن المحاضر الضيف هو أستاذ في علم النفس في جامعة راقية، أما المجموعة الثانية فقد أخبرها بأنه أستاذ مشارك جامعي (رتبة أقل من الأستاذ)، وأخبر المجموعة الثالثة بأن محاضرهم هو أستاذ مساعد (أقل في الرتبة من الأستاذ المشارك)، أما المجموعة الرابعة فأخبرهم أنه معيد، كما أبلغ المجموعة الخامسة بأن المحاضر هو طالب. وبعد أن كان المحاضر يتحدث لكل مجموعة، كان المجرب يسأل أفراد المجموعة عن تقديرهم لطول المحاضر الضيف. وقد كشف "ويلسون" أن هناك ارتباطاً موجباً بين ارتفاع الرتبة الأكاديمية وتقدير طول المحاضر الضيف، فكان الطلاب يقدرون طول المحاضر حسب مكانته، وجاءت تقديراتهم متفاوتة على أساس هذه المكانة. ولا يستبعد أن نحصل على نتيجة مماثلة إذا طلبنا استنتاج المنصب الأكاديمي من طول الشخص.

بل إن إدراكنا لمعنى كلام الآخرين وموافقتنا عليه ترتبط بمكانة هؤلاء الأشخاص. ففي عام ١٩٣٦م طلب "إرفنج لودج" من عدد من المفحوصين الأمريكيين قراءة الفقرة التالية: "إنني أعتقد أن شيئًا من التمرد بين الحين والآخر هو أمر محمود وضروري للعالم السياسي كضرورة العواصف للعالم الطبيعي" وأن يبينوا موافقتهم على هذه العبارة أو عدم موافقتهم. وقد لاحظ "لودج" أنه عندما كان يخبر المفحوصين أن قائل العبارة هو "توماس جيفرسون" فإن معظم المفحوصين كانوا يتفقون مع العبارة، ولكن عندما كان يخبرهم أن قائلها هو "لينين" فإنهم كانوا يميلون إلى عدم الموافقة.

٣ - أثر الجاذبية: تلعب جاذبية الشكل دورًا مهمًا في تسهيل الاستدلال الزائف إذ يبدو أن لدينا نزعة لربط جاذبية الشكل بجاذبية النفس، إلى درجة أننا قد نعزو ذنوب الأطفال ذوي الشكل الجذاب إلى عوامل موقفية، في حين نفسر ذنوب الأطفال الذين لا يتمتعون بهذا الشكل على أساس خصائص سلبية كامنة فيهم. ففي إحدى الدراسات قُدِّمت لمفحوصين صور لأطفال في السابعة من عمرهم مقترنة بتعداد لبعض الأفعال السيئة التي اقترفوها، وطلب من هؤلاء المفحوصين التكهن بأسباب هذه الأفعال. وقد جاءت الاستجابات لتكشف عمّا يلي :

- مال المفحوصون الراشدون إلى إضفاء ميول مضادة للمجتمع إلى الأطفال غير الجذابين خصوصًا إذا كان الفعل السيء كبيرًا.
- مال المفحوصون إلى الاعتقاد بأن الأطفال الجذابين لم يقوموا بأفعال سيئة في الماضي، وأنهم لن يفعلوا ذلك – على الأرجح – في المستقبل.

٤ - وهم الاسم: الاسم كلمة يطلقها أهل الشخص عليه عندما يولد، ولا يوجد عادة أي علاقة منطقية بين الاسم والطفل الوليد. ومع ذلك فإن أسماء الأشخاص تؤثر في إدراكنا لهم. وقد بيّن "هربرت هراري" و "جون ماك دافيد"

(١٩٧٣م) هذه الظاهرة في سلوك المعلمين إزاء الطلاب. فقد طلب هذان الباحثان من عدد من مدرسي المرحلة الابتدائية أن يقيموا موضوعات في التعبير اللغوي، كتبها طلاب في هذه المرحلة، وسُجِّل على كل منها الاسم الأول للطالب الذي كتبها. وكانت بعض الأسماء قديمة مما لم يعد شائعًا، وبعضها الآخر عصريًّا ومألوفًا. وقد وجد الباحثان أن موضوعات التعبير التي حملت أسماء قديمة حصلت على درجات أقل –في هذا التقييم– بغض النظر عن محتوياتها.

وسواء كنا نستدل على وجود سمة أو سمات شخصية من سمة أو سمات أخرى، من دون أن يكون هناك أساس علمي لهذا الاستدلال، أو كنا نستدل على خصائص الشخص الجسمية من مكانته، أو العكس، أو نعتقد أن هناك علاقة بين جمال الجسم وجمال الروح، أو نتأثر باسم الشخص في الحكم على ما يفعله، فإننا – في كل هذا – نقوم باستدلالات زائفة. لذلك كان من الضروري ألا ننساق وراء نزعات كهذه، وأن نمتلك وعيًا تمييزيًّا، يمكننا من التعامل من الآخرين بموضوعية أكثر وإنصاف أكبر.

سادسًا: أثر السوابق: ليست خبرات الإنسان معزولة عن بعضها، ولكنها تتبادل التأثير والتأثر. وأحد وجوه هذا التأثير هو تأثير الانطباعات أو الإدراكات السابقة على الانطباعات والإدراكات اللاحقة. إن الهدوء بعد الضجة، والأمن بعد الخوف، والراحة بعد المعاناة، تمتلك مغزى وإيقاعًا على النفس بسبب هذا التعاقب الزمني. إن خبراتنا تبقى في أذهاننا وتمارس تأثيراتها على الخبرات اللاحقة. ويتجلى هذا الأثر في مجال الإدراك الاجتماعي في ظاهرة غدت شهيرة هي الانطباعات الأولى. فالمرء يشكل بصورة مستمرة انطباعات أولى عن الآخرين، ويستخدم هذه الانطباعات لتكوين صورة عنهم. وقد أجرى "سولومون آش" (١٩٤٦م) تجربة حول أهمية

الانطباعات الأولى، فقدم إلى مجموعة من المفحوصين قائمة بسمات شخص افتراضي على النحو التالي: ذكي، مثابر، اندفاعي، نقدي، عنيد، حسود. وقدم لمجموعة ثانية القائمة ذاتها ولكن بترتيب معكوس. وقد وجد "آش" أن هؤلاء الذين تلقوا القائمة التي تبدأ بالصفات الحسنة وتنتهي بالصفات السيئة، قد شكلوا انطباعًا إيجابيًّا عن الشخص الافتراضي الذي قيل لهم أنه يحمل هذه الصفات أكثر من الشخص الذي قدمت صفاته على نحو معكوس، أي من الصفات السيئة إلى الحسنة، مما جعل "آش" يستنتج أن الصفات الأولى تحدد كيفية تفسير الصفات اللاحقة.

يسمى هذا الأثر الذي تتركه الانطباعات الأولى على تفسير الانطباعات اللاحقة "أثر الأولية" وقد حاول "ابراهام لوشنز" (١٩٥٧م) التحقق من هذا الأثر مرة أخرى، فقام بإعداد فقرتين تصفان شابًا اسمه "جيم "، ثم طلب من مجموعة من المفحوصين أن يكتبوا انطباعاتهم عنه. وفي الفقرة الأولى (ولنرمز لها بالحرف "س") وصف "جيم" بأنه ودي ومنطلق ومنبسط، أما في الفقرة الثانية (ولنرمز لها بالحرف "و") فقد وصفه بأنه خجول وميال للانعزال ومنطو. وأعطيت لبعض المفحوصين فقرة واحدة من الاثنتين. وكان من الطبيعي أن يرى المفحوصون الذين أعطيت لهم الفقرة "س" أن "جيم" أكثر ودية مما رآه المفحوصون الذين أعطيت لهم القائمة (و). أما بقية المفحوصين فقسموا إلى نصفين، وأعطوا الفقرتين معًا. لكن النصف الأول تلقى الفقرتين مرتبتين "س، و" أما النصف الأول فتلقاهما "و، س"، وطلب منهم كتابة انطباعاتهم التي شكلوها عن "جيم" في ضوء الفقرتين. وقد توصل لوشينز إلى نفس النتيجة التي توصل إليها " آش"، إذ اعتقد المفحوصون– الذين قدمت لهم السمات مرتبة من "س" إلى " و" – أن جيم أكثر ودية مما اعتقده المفحوصون الذين رتبت صفاتهم من "و" إلى "س".

إلا أن السؤال المهم هو: هل أثر الأولوية مطلق؟ وهل ما يأتي أولاً هو – دائمًا وأبدًا– أبقى أثرًا مما يأتي ثانيًا؟ لقد حاول "لوشينز" الإجابة عن هذا السؤال،

فأضاف متغيرًا جديدًا وهو أنه طلب إلى مجموعة من المفحوصين– بعد أن قدم لهم الفقرتين– بالترتيبين السابقين– ألا يتعجلوا في إطلاق أحكامهم، وأن يتريثوا حتى ينتهوا من قراءة النص كله، وأن يأخذوا في اعتبارهم عند تشكيل انطباعاتهم كل العناصر الواردة في الوصف بفقرتيه، ومن البداية للنهاية. كما أضاف تنويعًا جديدًا، بأن فصل الفقرتين عند بعض المفحوصين، وطلب منهم بعد قراءة الفقرة الأولى حل بعض المسائل الرياضية، ثم قدم لهم الفقرة الثانية. وفي الحالتين: حالة التنبيه، وحالة الفاصل، غاب أثر الأولوية فلم يكن هناك اختلاف في الانطباع الذي تشكل في حالة التنبيه. وأكثر من هذا، ففي حالة الفاصل برز أثر الثانوية، أي أن الانطباع الثاني هو الذي كان أبقى.

قد يتبين – فيما بعد – أن الانطباعات الأولى عن شخص ما كانت صادقة، إلا أن هذا لا يعني أن هذه الانطباعات دائمًا وأبدًا وبالضرورة هي المنبئ الوحيد الصادق عن شخصية إنسان ما. لذلك لا بد من التحرر من هذا الأثر، حتى يتمكن المدرك من تشكيل صورة تأخذ الانطباعات الاولى والثانية بعين الاعتبار، قبل المسارعة إلى تشكيل أحكام مبكرة. قد تعمل الانطباعات الأولى كفرضيات يمكن اختبارها في ضوء خبرات لاحقة، شريطة أن تبقى في حدودها كفرضيات، وألا تؤثر في قدرة المرء على إدراك الانطباعات التالية بصورة أكثر حيادية وحرية من الآثار السابقة.

سابعًا: التحيز الذاتي: من جملة أوهام الإدراك الاجتماعي، اعتقادنا بأن الذات في هذا العالم الذي نعيش فيه منفصلة عن الموضوع. فهناك مُدرِك (بكسر الراء) وهناك مُدرَك (بفتحها)، ويزين لنا هذا الاعتقاد الوهمي أننا إذ نقوم بإدراك الأشياء أو الناس أو سلوكاتهم، فإننا ندركها كما هي، وليس هناك ما هو أبعد عن الحقيقة من هذا. إذ إن ذواتنا تتدخل في إدراكاتنا وتختلط بها إلى حد بعيد. إن الشخص في إدراكه – كما أشرنا في فصل سابق – يتأثر بسماته الشخصية،

وانفعالاته، ودوافعه، ومصالحه. فنحن ندرك الشكل الخارجي لمنْ نحبّهم على نحو مختلف عمن لا نحبّهم. ولا يعود هذا الاختلاف إلى تباين موضوعي بين أشكالهم هم، وإنما يعود لعواطفنا إزاءهم. وبهذا المعنى فنحن نخترع عالمنا الإدراكي أكثر من أن نكتشفه. ونحن نخلط في كثير من الأحيان بين عواطفنا تجاه شخص ما، أو توقعنا بأنه سيخدم مصالحنا، بتقييمنا لقدراته، فنعلي من شأن من نحبّهم ونحط من قدر منْ لا نحبّهم. وإذا كانت الموضوعية المطلقة في الإدراك الاجتماعي أسطورة، فلا بأس من أن نجتهد لتحقيقها بقدر ما تسمح إمكاناتنا الإنسانية. إن فحص الذات وأحوالها، سواء ما كان منها سمات دائمة، أو أحوالاً عابرة، وتحري أثرها على إدراكنا، ومحاولتنا فض هذا الاشتباك المعقد بين الذات والموضوع – على صعوبته – سوف يتيح لنا رؤية أدق للعالم الاجتماعي، ويجعلنا نتواصل مع الآخرين على أسس أكثر صلابة وفعالية.

توضح هذه العادات أو النزعات التلقائية التي نمارسها في الإدراك الاجتماعي، صعوبة ممارسة هذا الإدراك على نحو موثوق وفعال، وتكشف لنا أننا كثيراً ما نعيش في عالم من الأوهام نصنعه بأنفسنا بسبب غفلتنا الاجتماعية وكسلنا الإدراكي الذي يمنعنا من بذل الجهد اللازم لتحقيق إدراك دقيق ومرهف. إلا أن هذا الأمر لن يدفع بنا إلى اليأس من قدرتنا على إدراك الحقيقة الاجتماعية، وهي قدرة سنتطرق إلى سُبل تحسينها بعد أن نوضح العلاقات المتبادلة بين الإدراك الاجتماعي والتواصل.

الإدراك الاجتماعي والتواصل :

ليس المقصود –في سياق هذا الكتاب– بحث موضوع الإدراك الاجتماعي بحد ذاته، فموضع مثل هذا البحث الخالص هو في كتب علم النفس الاجتماعي الذي يحتل الإدراك الاجتماعي موقعاً مركزياً فيه. لكن ما يهمنا هو صلة هذا الإدراك بالتواصل بين الناس.

١- يحمل الإدراك الاجتماعي في ثناياه معظم عناصر العملية التواصلية. إنه أولاً رسالة يتلقاها مستقبل من مرسل قد يقصدها وقد لا يقصدها. وهذه الرسالة قد تكون لفظية أو غير لفظية، تحمل معلومات ذات معنى. والإدراك الاجتماعي مثقل – كالأفعال التواصلية الأخرى – بأعباء الذات والسياق، وعرضة – كذلك – لأنواع الضجة المختلفة التي أشرنا إليها سابقًا.

٢ - يحدث الإدراك الاجتماعي في كثير من الأحيان في سياق العملية التواصلية ويحدد – إلى درجة كبيرة– مقاصدها ومآلها. فالمرسل قد يخطط – عن عمد – لإيجاد إدراكات اجتماعية بعينها لدي المرسل لتحقيق أغراض معينة. فقد أتصرف على نحو أشعر فيه المستقبل بالطمأنينة أو السرور أو الزهو أو الخوف.. إلخ، كما أن إدراكي الاجتماعي سيؤثر في مآل العملية التواصلية، فإذا أدركت سلوكًا أثار اشتباهي بمرسل هذا السلوك، فقد أغير تواصلي معه أو ألغيه أصلاً.

٣ - إن إحدى عقبات التواصل الفعال هي سوء التفاهم، أي تباين إدراك معنى الرسالة بين المرسل والمستقبل. والإدراك الاجتماعي موطن خصب لسوء التفاهم.

٤ - إذا كان الإدراك الاجتماعي يؤدي دورًا أساسيًّا في التواصل، فإن هذا الأخير يؤثر – بدوره –في الإدراك. فإذا كنت في سياق تواصلي صحي على سبيل المثال، فإن هذا سيؤثر في إدراكاتي على نحو يختلف عمّا إذا كان التواصل متوترًا.

٥ - إن التواصل يفيد – أيضًا – في توضيح الإدراكات الاجتماعية، إذ أستطيع بوساطة مهاراتي التواصلية الأخرى أن أوضح للآخرين أي سوء تفاهم وقع بسبب إدراكات اجتماعية خاطئة وبذلك أسهم في تصحيحها.

إرشادات لزيادة دقة الإدراك الاجتماعي:

تسهم صحة الإدراك الاجتماعي ودقته في صحة التواصل ودقته وفعاليته. إن الوعي بمزالق الإدراك ونزعاته التلقائية التي أشرنا إليها في الصفحات السابقة يمكن أن يسهم في تحسين الإدراك. إلا أن الإرشادات التالية قد تبلور خطوات مهمة لزيادة دقة الإدراك الاجتماعي.

١ - يتم كثير من حوادث الإدراك الاجتماعي على نحو لا شعوري، فأثر الانطباعات السابقة، والتنميط، والاستدلال الزائف يتم من دون وعي واضح لصاحبها به. لذلك عليك أن تحاول ممارسة الإدراك في إطار الشعور والانتباه، أي أن تكون واعيًا تمامًا بممارساتك الإدراكية وبتفسيراتك لها.

٢ - إن تحسين الإدراك يتطلب شحذ التفكير النقدي الذي لا يأخذ الأمور على عواهنها، ولا يقبل شيئًا دون فحص وتمحيص. قد يتطلب مثل هذا التفكير جهدًا شاقًا – إذا قارناه بالكسل الإدراكي التلقائي – إلا أن ثماره تستحق مثل هذا الجهد.

٣ - ليكن إدراكك شاملاً. لا تحكم على أساس انطباع واحد أو سمة واحدة. حاول أن تركب صورة متكاملة الجوانب لإدراكك. انظر إلى إدراكاتك من أكثر من جهة، ولا بأس أن تستشير أناسًا تثق بهم، ليزودوك بوجهة نظرهم فيما تعتقده.

٤ - كن صبورًا. إن التسرع هو أحد خطايا الإدراك الاجتماعي. فلا تتعجل بإلقاء أحكامك الإدراكية منذ الوهلة الأولى.

٥ - تذكر إن مهارة الإدراك الاجتماعي – شأنها شأن المهارات التواصلية الأخرى – يمكن تحسينها بالتدريب. وأن هذا التدريب يقوم في أساسه على الوعي والانتباه والنقد والقدرة على رؤية الأمور من أكثر من زاوية.

الفصل الرابع

الذات في التواصل

" أعلم أن الله عز وجل إذا أراد بعبد خيرًا بصره بعيوب نفسه، فمن كانت بصيرته نافذة لم تخف عليه عيوبه، فإذا عرف العيوب أمكنه العلاج، ولكن أكثر الخلق جاهلون بعيوب أنفسهم يرى أحدهم القذى في عين أخيه ولا يرى الجذع في عين نفسه. فمن أراد أن يعرف عيوب نفسه فله أربعة طرق:

- الأول: أن يجلس بين يدي شيخ بصير بعيوب النفس مطلع على خفايا الآفات ويحكمه في نفسه ويتبع إشارته في مجاهدته..
- الثاني: أن يطلب صديقًا صدوقًا بصيرًا متدينًا فينصبه رقيبًا على نفسه ليلاحظ أحواله وأفعاله..
- الثالث: أن يستفيد معرفة عيوب نفسه من ألسنة أعدائه فإن عين السخط تبدي المساوئا..
- الرابع: أن يخالط الناس فكل ما رآه مذمومًا فيما بين الخلق فليطالب نفسه به وينسبها إليه، فإن المؤمن مرآة المؤمن..

(الإمام أبو حامد الغزالي: إحياء علوم الدين)

تسري الذات في التواصل سريانًا قويًا. فمنها يبدأ وإليها ينتهي، وهي واسطته وهدفه. الا تبدأ الرسالة من ذات لتتجه إلى ذات أخرى؟ ثم مَنْ الذي يتحمل عبء التواصل؟ أليست هي الذات؟ وأخيرًا إلام يرمي التواصل إلا لإيصال رسالة إلى ذات أخرى مستقبلة، وتحقيق أهداف للذات المرسلة؟ إنك لتنظر في كل عناصر بنية التواصل فتجد الذات هناك. خذ على سبيل المثال مكونات هذه البنية، ترى أن طرفي التواصل أي المرسل والمستقبل ذاتان، كما أن معنى الرسالة التواصلية لا يكون

كذلك إلا بالنسبة لذات تدركه وتفهمه. أما قناة التواصل – سواء أكانت صوتية / سمعية، أم مادية / بصرية – فإنها تستلزم ذاتًا ناطقة / سامعة، أم مادية / مبصرة، أم الاثنتين معًا. وبالمثل، فإن أشكال التواصل تحفل بمفهوم الذات، أفلا يتم التواصل الذاتي داخل هذه الذات؟ أو لا يدور التواصل الثنائي بين ذاتين؟ وهل يمكن تصور التواصل اللفظي وغير اللفظي من دون ذات تمارسه إرسالاً واستقبالاً؟ فإذا انتقلنا إلى خصائص التواصل، وجدناها لصيقة بذات الإنسان المتواصل، إذ إن استمرارية التواصل وشيوعه وتعقيده وتفاعله وديناميته وتزامنه وعدم قابليته للانعكاس وتأثيره وكليته وأخلاقيته، لا يكون لها معنى بدون الذات. ويسهل على القارئ إدراك وجود الذات – بالمثل – في وظائف التواصل والعوامل المؤثرة فيه أيضًا.

كل هذه الجوانب التي أشرنا إليها تبين أن لزوم الذات في التواصل هو لزوم منطقي لا يقل في ضرورته عن لزوم الزوايا في المثلث أو المربع. إلا أن هذا البُعد المنطقي ليس الحلقة الوحيدة التي تربط الذات بالتواصل، فثمة حلقة أخرى نفسية/ اجتماعية هي التي سننتقل إليها الآن.

أولاً: مكونات الذات في التواصل: تأثير وتأثر:

عندما تنطلق الرسالة من الذات المرسلة فإنها لا تخرج حرة طليقة خالصة من كل شائبة، ولكنها تتخلل شغاف الذات النفسية والجسمية فتكتسب ملامحها، وتصطبغ بألوانها، أي أن الرسالة إذ تنطلق من الذات فإنما تفعل ذلك وهي مترعة – كما إسفنجة مغموسة في الماء – بحاجات المرسل وسماته الشخصية وعاداته واتجاهاته ووعيه بذاته. وفي المقابل، فإن هذه الرسالة إذ تصل للمستقبل، فإنك تراها تمرُّ بذات الشغاف قبل أن تصل إلى مستقرها في عقل المستقبل ووجدانه. وببساطة شديدة، فإنه لا توجد رسالة خالصة أبدًا لا في إرسالها ولا في استقبالها، فكل رسالة تنطلق مشوبة وتُتلقى مشوبة أيضًا. ومن العناصر التي تشوب الرسالة: الحاجات، والانفعالات، وسمات الشخصية، والاتجاهات، ومفهوم الذات، والوعي به. بل إن هذه

العلاقة تمتد لتربط بين التواصل وبين فعاليات للذات تتصل بعلاقتها بالآخرين، كتوكيد الذات، وبوحها بمكنوناتها، ثم خوفها من التعبير أمام الآخرين. وسوف نتطرق –فيما يلي– إلى هذه العوامل.

١- الحاجات:

الإنسان كائن دافعي، يسلك بدفع من حاجاته المختلفة. فهو يأكل تحت وطأة الحاجة إلى الطعام، ويشرب لحاجته إلى الماء، وينام لأنه يحتاج للنوم، وأكثر من هذا، فعندما أقطع الشارع، فإنك تراني أنظر يمنة ويسرة خوفًا من أن تصدمني سيارة، وإذ أفعل هذا، فإني أشبع حاجتي للأمن، التي أشبعها أيضًا عندما أمسك سلكًا كهربائيًّا بحذر شديد، أو عندما أقفل باب بيتي بإحكام.. إلخ. وثمة حاجات نفسية أيضًا. فأنا أقيم علاقات اجتماعية مختلفة كي أشبع حاجتي للانتماء، وأرد على أي إهانة توجه ليّ كي أشبع حاجتي لتقدير الذات. وقد أقلب في هذا الكتاب أو ذاك إشباعًا لحاجتي إلى المعرفة، كما أزور معرضًا تشكيليًّا وأتأمل لوحاته إشباعًا لحاجتي للتذوق الجمالي. والدوافع أو الحاجات تحرك السلوك طلبًا للإشباع وتوجهه حيث يكون هذا الإشباع متاحًا وممكنًا، ثم إنها تحافظ على قوة السلوك واستمراريته حتى يتم سد الحاجة أو إشباع الدافع سواء أكان فسيولوجيًّا أو نفسيًّا. وباختصار، فإن كل سلوك هادف –إذن– يسعى إلى إشباع دافع – أو أكثر– سواء كان فسيولوجيًّا أو نفسيًّا. ولما كان التواصل سلوكًا هادفًا فإنه يسعى بالضرورة إلى إشباع دافع أو أكثر. ويمكننا إيضاح هذه العلاقة بين التواصل والدافعية على النحو التالي:

أ) **الإنسان كائن اجتماعي لا يعيش متوحدًا ولا معزولاً.** صحيح أننا نسعى – في بعض الأحيان– للوحدة والعزلة، ولكن مثل هذا السعي مؤقت يقصد منه التخفف من الآثار الجانبية للاجتماع والضوضاء. فإذا غدا هذا النزوع للوحدة قويًا، واكتسى طابع الاستمرارية، فقد يكون مؤشرًا لاضطراب نفسي

كالاكتئاب. أما في أحوالنا العادية فنحن نسعى للتواصل مع الآخرين والتفاعل معهم في سياقات مختلفة: في البيت والشارع والعمل والمقهى والنادي.. إلخ. لذلك فإن في وسعنا التحدث عن دافع اجتماعي تواصلي أصيل ينبع من طبيعتنا البشرية.

ب) ثم إن إشباع دوافعنا المختلفة يتطلب –في كثير من الأحيان– القيام بأفعال تواصلية. صحيح أنني إذا شعرت بالجوع وأنا وحدي في البيت، فقد أقوم بإعداد وجبة وحدي من دون أن أتواصل مع الآخرين، إلا أن علينا ألا نغفل أن هذا الموقف المتوحد لا يخلو –أولاً– من تواصل ذاتي بيني وبين نفسي. فإذ آخذ بالتساؤل عمّا أريد أن آكله في هذه الوجبة، فإني أنخرط في تواصل ذاتي: أسأل ذاتي وأجيبها. ثم إن هذا الموقف –ثانيًا– ليس إلا موقفًا من جملة مواقف، وفي هذه المواقف تراني انخرط في أفعال تواصلية بينية مع الآخرين بغية سدّ حاجاتي أو إشباع دوافعي. إنني إذ أحادث العامل في السوق أو الدكان كي أطلب منه السلعة التي أريدها، أو إذ تحادث ربة البيت أفراد أسرتها وتحاورهم حول الوجبة التي يريدونها فإنني –وإياها– ننخرط في أفعال تواصلية. فإذا ارتفعنا في سلم الحاجات، وجدنا الإنسان يتواصل على وجوه شتى حتى يشعر بالانتماء وتقدير الذات، مثل المراهق الذي يحاور أهله طالبًا منهم أن يعاملوه كرجل كبير وليس كمجرد طفل صغير. بعبارة أخرى، فنحن نتخذ التواصل مطية لإشباع دوافعنا المختلفة.

جـ) ثم إن إشباع الدوافع يفضي إلى حالة من التوازن والرضى الجسمي والنفسي تحرر الإنسان، وتجعله أكثر قدرة على نسج علاقات تواصلية مريحة وممتعة. إن سد الحاجات هو شكل مهم للغاية من أشكال الحرية، لأن الحاجات أغلال تجعل الإنسان يرسف فيها إذا لم تشبع. وتخيل نفسك وأنت تستمع إلى محاضرة في الفلسفة أو قصيدة من الشعر، وأنت تتضور جوعًا، أو تخيل

نفسك واقفًا في متحف تتطلع إلى رائعة من روائع الفن التشكيلي والدماء تكاد تتجمد في عروقك من البرد، فلا شك في أنك ستسخر من المحاضر الفيلسوف عندما يردد مقولة "ديكارت": أنا أفكر إذن أنا موجود، لتحل محلها –بينك وبين ذاتك– قالة معدتك في حالتها الراهنة: أنا آكل إذن أنا موجود. وسوف تعتقد أن تغزل الشاعر برغيف من الخبز سيكون أجدى من التشبيب بوجه محبوبته، كما أنك سوف تعتقد –ثالثًا– وأنت ترتجف بردًا في المتحف، أن أجمل الأعمال الفنية طربًا هي مدفأة تتراقص فيها ألسنة اللهب. ولا يخرج التواصل عن هذه الرؤى. إذ إنك لا تستطيع المضي في تواصل مثمر وبناء، بينما يملأ مسامعك من الداخل أصوات ضفادع بطنك وهي تملأ عالمك الذاتي ضجة غير ممتعة بنقيقها. وإذا تناولت غداءً ثقيلاً وذهبت إلى اجتماع بعده، فقد يستيقظ دافع النوم في صورة نعاس يغالبك وتغالبه، وبدلاً من أن تفتح فمك متحدثًا، فسوف ترى مهمته تقتصر على التثاؤب، وبدلاً من أن تفتح عينيك على اتساعهما لتتلقى شتى صنوف التواصل البصري، فإن جفونك تثقل ليتلاشى التواصل ما بين التثاؤب والإغماض.

لا يقتصر الأمر على تأثير الدوافع الفسيولوجية على التواصل، بل يتعداه إلى الدوافع النفسية: انظر ماذا يجري لقدرتك على التواصل عندما تتلقى إهانة من شخص ما، فيتعرض دافعك لتقدير ذاتك للتهديد، ألا تحس أن أبواب الحوار قد صفقت بعنف وأوصدت ليحل محلها الغضب والعدوان؟ وبالمقابل، انظر إلى شخص آخر يتسلل إلى قلبك وعقلك بكلمات لطيفة تفيض بالحب والاحترام، أفلا تشعر –وقد أشبعت حاجتك لتقدير ذاتك– أن أبواب نفسك أشرعت على مصاريعها تتلقى رسالته وتتمثلها كما يُرتشف كأس من الماء القراح، وتبادله رسالته بأحسن منها؟ وقس على هذا

في بقية الدوافع: إذ كلما أُشبع واحد منها على نحو ملائم ومعقول، تحرر الإنسان من غِلٍّ، وغدا أكثر قدرة على الانخراط في عالم التواصل الإيجابي المثمر.

د) ثم إن إعاقة إشباع الدوافع ينجم عنها حالة جسمية نفسية تسمى الإحباط. والإحباط حالة من الضيق والتوتر تتجلى في صور نفسية وجسمية مزعجة للغاية. إلا أن ما هو أخطر من هذا، هو أن ما ينجم عن الإحباط – في كثير من الأحيان – هو العدوان. فالإحباط هو المصدر الرئيس لتحريك النزوعات العدوانية عند الإنسان. ذلك أن الإحباط – إذا اشتد – يغلق أبواب التدبر والتبصر والروية والتفكير بالبدائل وتأجيل الإشباع وحسن التكيف، مما يندرج تحت ما ندعوه عادة: السلوك العقلاني، ليفتح أبواب العدوان والغضب والاندفاعية والمرارة أو الانسحاب أو خداع الذات مما يندرج تحت ما ندعوه: السلوك غير العقلاني الذي يعطل التواصل. ألا يقول الغاضب – في فورة غضبه – أنه لم يعد يرى شيئًا أمامه؟ ألا يتفوه بكلمات وعبارات يظل – بعد أن يهدأ – يتساءل نادمًا كيف جرت على لسانه وكأنه لم يكن واعيًا بها. لذلك كان التحرر من الإحباط الناجم عن إعاقة إشباع الدوافع شرطًا مهمًا لإبقاء مناخ التواصل صحيًّا ومثمرًا.

هـ) وتؤثر الدوافع – إضافة إلى ذلك كله – على إدراكنا للآخرين، وعلى تفسيرنا لسلوكهم واستنباطنا لنواياهم ومشاعرهم تجاهنا، وهي أمور تؤثر – طبيعة الحال – على التواصل. انظر على سبيل المثال إلى دافع الحب وكيف يفعل أفاعيله في تحوير الإدراك الاجتماعي إلى درجة أنه يحول حيوانًا إلى حيوان آخر، ألا نقول: القرد في عين أمه غزال؟ إن الحب يغير صورة المحبوب فيجعلها جميلة في نظر المحب حتى لو كانت غير ذلك. ولا يكتفي الحب – في تحيزه الصارخ – بتغيير الصور، بل إنه يوفر الأعذار أو

يوجد التهم. ألا يقول المثل الشعبي: "حبيبك يبلع لك الزلط، وعدوك يتمنى لك الغلط" بل إن الحب يمضي إلى أبعد من هذا بكثير، إذا يحول الألم إلى نوع من الحلوى اللذيذة، ألا يقول المثل: "إن ضرب الحبيب زبيب" قد تكون هذه أمثال شعبية تصلح للتداول اليومي، ولكنها لا تصلح للاقتباس في نص يزعم أنه علمي. إلا أن علينا ألا ننسى أن التواصل ليس أمرًا يدور في برج عاجي، إنه يبدأ من الحياة اليومية بين الناس وينتهي إليها. وعندما ندرس قواعده ومهاراته فليس كي نحفظها أو نمتحن بها أو نرددها، وإنما كي نحولها إلى أدلة عمل وسلوك في حياتنا اليومية. والأمثلة من دوافع أخرى متوافرة، فالشخص الذي تحركه دوافع عدوانية قوية يميل إلى إدراك انتقاد الآخرين له على أنه فعل عدواني، والشخص الذي تحركه دوافع السلطة القوية يدرك الآخرين على أنهم أقل منه في القدرة والكفاية. ولا يخفى ما لمثل هذه المشاعر من أثر سلبي على التواصل.

و) وتؤثر شدة الدافع الذي نتواصل من أجل إشباعه على تقوية جهودنا التواصلية. فإذا كانت الدوافع تستثير السلوك وتوجهه وتحافظ على استدامته، فإن دوافعنا التي نتواصل من أجل إشباعها تزيد – حسب شدتها – قوة الجهد التواصلي. فافرض –على سبيل المثال– أنني أرغب رغبة قوية في الحصول على عمل ما، فستراني –عندئذ– أبذل جهدًا مخصوصًا للإعداد للمقابلة المطلوبة للحصول على هذا العمل. وافرض –على سبيل المثال أيضًا– أنني أريد إصلاح خلل اعترى العلاقة بيني وبين صديق أحرص عليه، فإنك تراني أبذل جهودًا تساوي هذا الحرص. وبالمقابل، فإن التواصل يمكن أن يزيد من الدافعية، فالبائع البارع الذي يعرض مزايا بضاعته على مشتر بطريقة جذابة يزيد من دافعية هذا المشتري لشراء تلك السلعة.

ز) وتجعلنا معرفتنا بدوافع الآخرين نصوغ رسائلنا التواصلية على نحو أكثر تأثيرًا وإقناعًا. إن الأم التي تعرف ولع ابنها بالذهاب إلى مدينة الملاهي تستطيع استخدام هذا الولع في حفزه على الدراسة والتحصيل الجيد عن طريق وعدها له باصطحابه إلى المكان الذي يحبّه إذا بذل جهدًا أكبر في الدراسة، وحقق نتائج أفضل في امتحاناته.

ح) وأخيرًا، فإن معرفتنا بدوافعنا التي تطفو على سطح وعينا، ومحاولتنا معرفة دوافعنا التي تختبئ وراء أبواب ما قبل الشعور، أو سراديب اللاشعور، وفهمنا لهذه الدوافع يجعلنا أكثر قدرة على فهمها وضبطها، وعلى تحسين تواصلنا. فإذا أحس الأب – الذي يسارع إلى إيقاع العقاب البدني بابنه كلما أخطأ – بأن مسارعته هذه تكشف عن دافع عدواني قوي لديه أكثر مما تكشف عن حرص على مصلحة ابنه التي يمكن تحقيقها بوسائل أكثر عقلانية وحبًّا وإنسانية، فإنه سيراجع نفسه ويضبط دافعية العدوان لديه ليفتح قنوات تواصلية –أكثر نجوعًا – مع ابنه المضطهد.

علاقة الدوافع بالتواصل –إذن– وثيقة تبادلية: فالدوافع تؤثر في تواصلنا إيجابًا وسلبًا، وتواصلنا يؤثر في دوافعنا سواء باستثارتها أو زيادتها، أو بتهدئتها أو إشباعها.

٢- الانفعالات:

الانفعالات –ببساطة– حالات نفسية/ جسمية سارة أو منفرة تنجم عن إشباع الدوافع أو إعاقة هذا الإشباع. فإذا نجمت عن إشباع دافع كانت ممتعة، أما إذا نجمت عن إعاقته تجلت في صورة إحباط مزعج. إن الانفعالات هي أصداء الدوافع. انظر على سبيل المثال إلى نفسك وقد اكتشفت أنك حصلت على علامة سيئة في أحد امتحاناتك. إن هذا سيعوق دافع النجاح والتفوق لديك، وسوف تشعر –نتيجة لذلك– بحالة نفسية سيئة تصاحبها توترات جسمية أيضًا. وقس على هذا في كل

دوافعنا. إن الفرح والحماس والطمأنينة والمتعة، انفعالات تصاحب إشباع دوافع كثيرة، والغضب والحقد والكراهية والخوف والاشمئزاز انفعالات تصاحب إعاقة دوافع كثيرة أيضًا.

والانفعالات قد تكون خفيفة، معتدلة أو شديدة، ويتوقف ذلك على عوامل تتصل بالشخص والموقف ونوع الدافع. فإذا اشتد الانفعال رأيته يعطل التفكير، ويفقد الإنسان رشده، فلا يعود يدري ما يقول ولا ما يفعل. ويصطبغ التواصل – في هذه الحالة –بصبغة انفعالية تخرجه عن هدوئه وهدفيته وتأثيره. بل إن الإنسان قد يتلفظ تحت وطأة انفعال الغضب بأقوال، ويأتي بأفعال ذات عواقب وخيمة قد يندم عليها لوقت طويل فيما بعد. وإذا كان تأثير الغضب واضح على التواصل بشدة، فإن هذا لا يقلل –بطبيعة الحال– من أثر الانفعالات الأخرى على التواصل، حتى لو كانت تسري ببطء. إن انفعالات مثل الحب والكراهية والحزن والمرارة والسعادة (التي يمكن تعريفها بأنها انفعال كلي يشير إلى إشباع دافعي واسع). تؤثر كلها في التواصل. انظر مثلاً –إلى الفارق بين الطريقة التي تحادث بها شخصًا تحبّه، وتلك التي تحادث بها شخصًا تكرهه. وانظر –أيضًا – كيف تعبر عن نفسك وأنت غارق في حزن عميق، وكيف تفعل ذلك والفرح يفيض من قلبك. إن وعينا بانفعالاتنا – كوعينا بدوافعنا– يجعلنا أكثر قدرة على التعامل معها، وضبطها، والحد من آثارها السلبية على التواصل مع الآخرين.

الانفعالات –إذن– تؤثر في التواصل، إلا أن هذا ليس هو الوجه الوحيد لعلاقة التواصل بالانفعالات. إذ إم هناك وجهًا آخر هو: توصيل الانفعالات. فنحن نرغب في كثير من الأحيان في توصيل انفعالاتنا للآخرين، وهذا أمر مهم حقًا. إن الانفعالات تنتمي إلى مكامن تلقائية في أنفسنا، ولأنها تلقائية فإننا نميل –عندما نراها في الآخرين وفي أنفسنا – إلى تصديقها. ثم إن الانفعالات إذا اتصلت بشخص آخر تجلت في صورة عواطف، وللعواطف مكانة أثيرة في حياتنا، من المهم أن نعبر عنها وأن نتلقى

تعبيرات الآخرين عنها، ناهيك عمّا تبثّه في الحياة من إثارة وحماسة وجمالية. انظر إلى سرور الطفل بلعبة جديدة، أو سعادته عندما تعبر له أمه عن حبّها، وانظر إلى سعادة الطالب بنجاحه. صحيح أن الانفعالات الحزينة لا تملك نفس الأثر البهيج، بل إنها قد تكسو عالم الإنسان بلون رمادي، وتلقي عليه ظلالاً من الإحباط واليأس والتشاؤم. ولكن علينا –في هذا الشأن– ألا ننسى أمورًا ثلاثة: الأول هو أن الحزن جزء لا يتجزأ من نسيج العالم الذي نعيش فيه، ومن ثمة لابد لنا من أن نتوقعه. أما الأمر الثاني فهو أن الحزن ليس شرًا كله، فهو يعمق نظرتنا إلى العالم، ويرهف نفوسنا، ويجعلنا أكثر تعاطفًا مع الآخرين وحساسية لمشاعرهم، ثم إنه يجلو –ثالثًا– معنى الفرح عن طريق التضاد، فنحسُ بوقع الفرح على نحو أقوى وأشد.

يزيد التعبير عن الانفعالات من معرفة الناس ببعضهم، ويمنح المعبر راحة كبيرة. فالتعبير عن الانفعال يخفف من هموم النفس، ويزيد في كثير من حالاته من عمق التواصل. انظر على سبيل المثل عن أثر تعبير الزوج عن حبّه لزوجته، أو الأم لابنها أو ابنتها كيف يبثُّ إحساسًا بالرضى عند الطرفين. وانظر – أيضًا– إلى شخص أثقلته هموم الحياة واضطرابات النفس، فراح يعبر عن هذه الهموم، وما تحدثه من انفعالات بالأسى واليأس لصديق أو طبيب نفسي، ألا يحسّ –كما يقال أحيانًا– بأنه يزيح صخرة عن صدره.

إلا أن التعبير عن الانفعالات ليس متاحًا دومًا، فهناك ثمة عوائق تحول دونه، ويمكن تحديد ثلاثة من هذه العوائق:

أ) القواعد الاجتماعية: فقد تمنع القواعد الاجتماعية التعبير الصريح عن الانفعالات. فالرجولة –على سبيل المثال– تقتضي ألا يبكي الرجال، بل إن الطفل إذا بكى ذكره أبوه بأنه رجل وأن عليه ألا يبكي، أما الفتاة فلا يوضع عليها مثل هذا الحظر. فإذا حاول الرجل التعبير عن انفعالاته –على هذا النحو– فقد يشعر بالذنب والضعف.

ب) **الخوف من إظهار الضعف:** يظهر التعبير الانفعالي جانبًا منا يجعلنا أكثر عرضة للهجوم من الآخرين. إنه يكشف ضعفنا وحاجتنا للآخرين، ثم إنه قد يستثير شماتة البعض ممنْ لا يحملون لنا مشاعر إيجابية. لذلك، فقد تعلمنا آلية نمارسها –في بعض الأحيان– تسمى الإنكار. فقد نرى أحيانًا أننا غاضبون، ونحاول إبراز لامبالاتنا بدل التعبير الصريح عن خيبة أملنا. إن إنكار ما نشعر به يعني أننا ننكر جزءًا من أنفسنا، وإنكار الذات له آثار سلبية على تقديرها واحترامها. ولقد راقبت في واحدة من الندوات سلوك سيدة من الحضور، تحدثت – عندما أرادت أن تعلق على ما قاله المحاضر – لوقت طويل نسبيًّا، فقام مدير الجلسة بإيقافها بشيء من الغلظة. وقد لاحظت مدى الإحباط الذي لحق بالسيدة من إمارات غير لفظية كاحمرار وجهها الشديد. وعندما حاول بعض الحضور –فيما بعد– مواساتها بعد انتهاء الندوة، حاولت أن تظهر عدم اهتمامها لما حدث على الرغم من أن كل سلوكها غير اللفظي يشي بعكس ذلك، أي أنها كفت تعبيرها الانفعالي حتى تخفف من وطأة الحرج الذي شعرت به أمام جمهور كبير، وحتى تظهر بمظهر قوي أمام نفسها، وأمام من حاولوا مواساتها. ولعله كان من الأجدى أن تذهب بعد نهاية الجلسة إلى مديرها، لتحتج على الطريقة التي عوملت بها. وقد كان هناك احتمال كبير أن يعتذر لها، فيخفف هذا من إحباطها، ويعيد لها ماء وجهها بالإضافة إلى أنها تكون قد عبرت عن انفعالها، ولم تتركه مخزونًا داخل صدرها يضغط عليها لفترة يصعب التكهن بها.

جـ) **الافتقار للقدرات التواصلية:** يمكن التعبير عن الانفعالات بفجاجة تزيد الأمر سوءًا. فلو أن السيدة –التي أشرت إليها في الفترة السابقة– انفجرت غاضبة في أثناء الجلسة لخسرت قضيتها تمامًا، وأعطت انطباعًا عن نفسها بالعصبية والسلاطة و سوء التصرف. إن التعبير الفج يشبه الطعام النيئ الذي يصعب

هضمه وقد يؤدي إلى الإصابة بالمرض. وكثير من الناس، نتيجة لاندفاعهم وعجزهم عن ضبط ذواتهم وافتقارهم للمهارات التواصلية الملائمة، يعبرون عن انفعالاتهم بهذه الطرق البدائية الفجة، فيخسرون قضيتهم الأصلية، هذا إذا لم تترتب آثار عكسية ترتد عليهم لتزيد الطين بلة. وفي مقابل ذلك نجد أن بعض الناس لا يعبرون أصلاً عن عواطفهم نظرًا لعدم تمرسهم بمهارات هذا التعبير. بل إن بعض الأزواج والزوجات –على سبيل المثال– قد لا يعبرون –بحرية وكفاية– عن مشاعرهم تجاه بعضهم. صحيح أنه يبدو أن هذه المسألة تعود إلى تباين في أنماط المزاج والشخصية أولاً، مما يجعل بعض الناس يتميزون بالدفء واللطف والعاطفية، بينما يجعل غيرهم يتميز بالبرودة والخشونة وضعف النزعة العاطفية، إلا أنه لا يمكن إنكار أن عدم التحلي بالمهارات اللازمة للتعبير الانفعالي قد يفسد الدفء، ويزيد من شدة البرودة وفرط الخشونة، وهو أمر يجعل العلاقة تتعرض لخطر حقيقي. إن التعبير الانفعالي –إذا جاء في مكانه وزمانه وطرائقه الملائمة – بناءٌ بالضرورة، فهو يزيد من دفء العلاقة ونجاحها.

٣– سمات الشخصية:

يقصد بالشخصية جملة أبعاد أو سمات ثابتة نسبيًّا لدى الشخص تمنحه هويته – كشخص – بين الناس. ونحن نصف شخصيات بعضنا، أو شخصياتنا نحن بوساطة هذه الأبعاد والسمات. إننا نقول –مثلاً– إن فلانًا عصبي أو هادئ، كريم أو بخيل، منبسط أو منطو، مقدام أو متردد، مرتب أو فوضوي، مستقر أو مضطرب، إلى آخر هذه السمات التي تميز شخصًا عن آخر. ونحن نستدل على سمات الناس من سلوكهم. وقد نتسرع أحيانًا فنطلق سمة على شخص من موقف واحد، إلا أن الصحيح هو ملاحظة الشخص في أحواله النفسية المختلفة وفي سياقات مختلفة حتى نستطيع استنباط السمة التي تحكم سلوكه بصورة أساسية. والشخصية تتحدد – شأنها شأن أبعاد كثيرة – بتفاعل بالغ التعقيد بين الوراثة والبيئة، فهناك أسس وراثية للمزاج أو

الشخصية الإنسانية، فصفات مثل العصبية أو الاكتئابية أو العدوانية أو الانطواء أو الانبساط لها أسس وراثية. كما أن البيئة تلعب دورًا حاسمًا في تشكيل الشخصية سواء من حيث النماذج التي تقدمها، أو الاحباطات التي تسببها، أو التعزيزات التي توفرها، أو الفرص التي تتيحها أو تحجبها. والشخصية هي نتاج تفاعل أشبه ما يكون بالتفاعل الكيمياوي البالغ التعقيد بين عناصر الوراثة والبيئة.

وقد اختلف علماء النفس في ماهية السمات التي تشكل شخصية الفرد وعددها، إلا أن الاتجاه الحديث في هذا الموضوع يحدد خمسة أبعاد تدعى في الأدبيات السلوكية المعاصرة "الأبعاد الخمسة الكبرى" وهذه الأبعاد هي:

أ) بعد الانبساط في مقابل الانطواء: وهذا البُعد يتراوح بين النزعة الاجتماعية، وحب الحديث والمرح والعاطفية وحب المغامرة من جهة، وبين التحفظ والصمت والحذر والانطواء من جهة أخرى.

ب) سهولة المعشر في مقابل صعوبته: وهو بُعد يتراوح بين الطبيعة الودية واللطف والتعاون والثقة والمساعدة من جهة، وبين سهولة الاستثارة والقسوة والشك وعدم التعاون والعناد، من جهة أخرى.

جـ) الحزم في مقابل الإهمال: ويتراوح هذا البعد بين النظام والترتيب والعناية والانضباط والمسؤولية والدقة من جهة، وبين الفوضى واللامبالاة والقسوة والشك وعدم التعاون والعناد، من جهة أخرى.

د) الاستقرار الانفعالي في مقابل الاضطراب الانفعالي: وهو بُعد يتراوح بين الهدوء والتوازن والخلو من المخاوف والهواجس العصابية من جهة، وبين العصبية والقلق والاستثارة والمخاوف المرضية، من جهة أخرى.

هـ) الانفتاح للخبرة في مقابل الانغلاق عليها: وهو بعد يتراوح بين القدرة على التخيل والعاطفية والاهتمام بالجوانب العقلية من جهة، وبين الفجاجة والمباشرة في إدراك الواقع، وضعف الحساسية والقسوة والسطحية، من جهة أخرى.

يختلف الناس في امتلاكهم لهذه الأبعاد، إلا أنه من السهل ملاحظة مدى علاقة هذه الأبعاد بالتواصل وتأثرها به: إنك لا تستطيع – على سبيل المثال – أن تنخرط في تواصل مع شخص متحفظ صموت وحذر، بنفس اليسر الذي تفعل فيه هذا مع شخص آخر يقف على قطب حسن المعشر والانبساط المقابل. وقس على هذا في كافة الأبعاد الأخرى. بعبارة أخرى، علينا أن نأخذ في الحسبان خصائص شخصية الآخر عندما نتواصل معه، إذا أردنا لتواصلنا أن يكون مثمرًا أكثر. يضاف إلى ذلك أن علينا أن نكون واعين لخصائصنا الشخصية نحن، ولمدى تداخلها في تواصلنا وتأثيرها عليه، وواعين لمدى التباين بين شخصياتنا وشخصيات الآخرين، ومدى تأثير هذا الاختلاف على التواصل إيجابًا وسلبًا. بل إن هذه الخصائص تسهم في تحديد نوعية العمل المناسب لشخص ما. إن شخصًا متحفظًا حذرًا وصموتًا قد لا يصلح في موقع يتعامل فيه مع الجمهور، لأنه سوف يثير شكوك أفراد هذا الجمهور، ويعطيهم انطباعًا بعدم التعاون، في حين أن شخصًا آخر يتسم بالانبساط والاجتماعية والولع بالتحدث والتفاعل الاجتماعي سيكون أفضل في موقع كهذا. إن عدم أخذنا في الحسبان هذا المزيج الكيمياوي المعقد من شخصية المرسل وشخصية المستقبل، والاختلاف بينهما، والسياق الذي يتم فيه التواصل، سوف يجعل تواصلنا سطحيًّا تنقصه المعرفة، وتبقى نتائجه عرضة لمحاسن الصدف أو مساوئها في الغالب.

٤- الاتجاهات:

الاتجاه موقف ثابت نسبيًّا تجاه شخص أو قضية أو مفهوم مصحوب باستحسان أو استهجان. فإذا كان مصحوبًا باستحسان كان اتجاهًا إيجابيًّا، أما إذا كان مصحوبًا باستهجان فهو اتجاه سلبي.

يتشكل كثير من اتجاهات المرء وفقًا لعوامل عقلانية وغير عقلانية، ويبدأ هذا التشكل في الطفولة المبكرة، ويرسخ ويغدو مستعصيًّا على التغيير، لكن هذا لا يمنع تشكل اتجاهات بعد ذلك أو إمكانية تعديلها على الرغم من صعوبة ذلك.

وتتشكل الاتجاهات من خلال خبرات الشخص وتواصله مع الأشخاص المهمين في حياته، ثم ما تلبث أن تتداخل بقوة في حياة الشخص التواصلية. ولتوضيح آلية هذا التشكل والتأثير، دعونا نضرب مثالاً محسوساً. لنفرض أن طفلاً ما ولد وعاش في بيئة ترى في المرأة كائناً قاصراً، ورأى هذا الطفل والده يتصرف – وفق هذه الرؤية – مع والدته، وأحس بالتمييز بين الإخوة والأخوات على أساس الجنس، في هذا البيت. في مثل هذه الظروف، يرجح أن يتشكل لدى هذا الطفل اتجاه سلبي تجاه المرأة. وعندما يتواصل هذا الطفل – في أثناء نموه –صبياً ومراهقاً وراشداً مع المرأة، فسوف يدركها ككائن سلبي، وسيحدد خياراته وقنواته التواصلية معها على هذا الأساس. وسوف يتحول هذا الاتجاه –بعد أن يتصلب ويتكلس – إلى موقف متعصب يتمسك بتنميطات ثابتة إزاء هذا الكائن. وسيحد هذا التنميط الثابت من إمكانية قيام علاقة صحية ندية مع النساء اللاتي يلتقي بهن هذا الشخص، بدءاً من زميلته في الجامعة والعمل، إلى زوجته في البيت، وأخيراً إلى ابنته. وأكثر من هذا، فسيكون جزء من هذا الاتجاه لا شعورياً يملي تأثيره على صاحبه من دون أن يحس به.

في ضوء هذا، لابد للمرء من أن يفحص المرء اتجاهاته، ويتبين مدى تأثيرها على اختياراته وخبراته التواصلية، كما لابد من أن يتنبه لاتجاهات الآخرين وتأثيرها على تواصلهم. إن مثل هذا الانتباه يزيل كثيراً من سوء الفهم بين الناس، كما يحرر التواصل من تحيزاته، ويطلقه في اتجاه الموضوعية قدر الإمكان.

٥– مفهوم الذات:

أما الذات فهي الشخصية كما يراها صاحبها – ويقيّمها – من الداخل. وللذات صور عديدة معقدة، فهناك إدراكي لصورتي كما يراها أناس مختلفون في مواقف مختلفة، وهناك صوري كما أدركها أنا في مواقف مختلفة، ثم هناك صورتي كما أريد لها أن تكون. بعبارة أخرى، يشبه مفهوم الذات قاعة بها مرايا مختلفة مستوية ومقعرة

ومحدبة، أنّى التفت فيها رأيت نفسي على نحو يختلف مع المرايا الأخرى، أو يشبهها على النحو التالي:

أ) **صورتي عن ذاتي كما أدركها أنا:** وتشترك في تركيب هذه الصورة استعدادات وراثية وعوامل بيئية. وتشكل الاستعدادات الوراثية بيئة خصبة لنمو مفهوم إيجابي أو سلبي عن الذات. إلا أن ما هو مهم حقًّا هو العوامل البيئية. فالخبرات التي أمر بها، والعقوبات التي أتعرض لها، والتعزيزات الإيجابية والسلبية التي أحصل عليها، واستجابات الآخرين المختلفة ليّ، سواء أكانت لفظية أم غير لفظية.. إلخ تصنع صورة ليّ "كما أدركها أنا" وتتضمن هذه الصورة كيفية إدراكي لسماتي الشخصية، وقدراتي المختلفة. وجاذبيتي في عيون الآخرين. وما هو مهم –هنا– هو أن هذه الصورة قد لا تطابق في كثير من جوانبها صورتي كما يدركها الآخرين.

ب) **صورتي عن ذاتي كما أراها في عيون الآخرين:** ثم إني قد امتلك تصورًا يزيد في وضوحه أو ينقص عن صورتي في عيون الآخرين أو مزاياهم. قد اعتقد أن قدراتي –كما أدركها أنا– محدودة، ولكنني أشعر أن الناس من حولي يعتقدون أن قدراتي متميزة، وقد أمتلك صورة أخلاقية سيئة عن نفسي مع وعيي في الوقت ذاته أن الناس لا يعرفون هذه الصورة "الحقيقية" وتمتد إمكانية هذا التباين إلى مختلف أرجاء الذات.

جـ) **صورتي عن ذاتي كما أريدها أن تكون:** الإنسان في واحد من أبعاده المهمة كائن يتطلع دومًا إلى تجاوز ذاته صاعدًا إلى مستويات يعتقد أنها أعلى. إنه يعي ذاته ككائن محدود لا يستطيع الوصول إلى المطلق في المعرفة أو المثالي في السمات والسلوك، ولكنه مع هذا يحاول أن يقترب من هذا المثالي وذلك المطلق قدر ما يستطيع. إن هناك جوانبًا كثيرة في شخصياتنا قابلة للتغيير بفضل الوعي والعزيمة والصبر والذكاء. فقد أحسُّ أنني لا أخطط كما

يجب لحياتي، وأقرر أن عليّ أن أتعلّم كيفية التخطيط حتى تغدو حياتي أكثر عقلانية، وقد أدرك في ذاتي عيوبًا أخلاقية، وأقرر أن أتخلص منها وصولاً لذات مثالية أسعى إليها.

هذه المرايا الثلاث، تعكس أمامي في بعض الحالات صورًا متشابهة، وفي بعضها الآخر صورًا متباينة فيما بينها. فقد يكون هناك اختلاف كبير بين صورتي كما أدركها أنا، وصورتي كما يدركها الآخرون، أو بين الصورة الأولى، وصورتي كما أريد لها أن تكون. فإذا كانت الاختلافات بين هذه الصور كبيرة، فإن هذا سيترك صاحبها واقعًا في أزمة هوية حقيقية، وستصاب ذاته بشروخ عميقة. فإذا كنت أعتقد –على سبيل المثال– أني بالغ الذكاء، ولكني ألمس في سلوك الآخرين أنهم لا يعتقدون ذلك البتة، فإن ذلك سوف يحدث قطيعة بيني وبينهم، وسأتصرف على نحو سيء التكيف مع الآخرين. وانظر –على سبيل المثال أيضًا – إذا كنت أعتقد أني أريد أن أكون شخصًا متوازنًا في سلوكي الشخصي والاجتماعي بينما أنا في واقعي الراهن بعيد جدًّا عن هذه الصورة، ألا يحتمل أن يفضي هذا إلى إحساس كبير بالقصور والذنب؟

والسؤال الآن هو: كيف يؤثر هذا التصور عن الذات في التواصل؟ لنتخيل شخصًا يشعر بعدم الكفاية الاجتماعية، ويعتقد أنه لا يمتلك المهارات اللازمة لإقامة علاقات ثرية مع الآخرين، ألا يلجأ هذا الشخص إلى الانطواء وإلى تقليص خبراته التواصلية نظرًا للقلق الذي يمكن أن يشعر به إذا انخرط في مثل هذه العلاقات؟ وإذا كنت اعتقد أن ذكائي محدود فسوف أعتقد أن معظم الآخرين أكثر ذكاءً مني، وتضعف قدرتي التفاوضية معهم إذا احتجت لها. وبصورة عامة فإن الشخص إذا كان يمتلك تصورًا سلبيًّا عن نفسه، فإن علاقاته مع الآخرين ستكون فقيرة لأنها لن تكون ندّية، أو أنها ستكون عدوانية حتى يستطيع هذا الشخص إخفاء هذه الصفات في نفسه.

٦- وعي الذات:

تتباين الذات في مدى معرفتها من قبل صاحبها وفي مدى هذه المعرفة من قبل الآخرين. فقد أعرف نفسي كثيرًا أو قليلاً، وقد يعرفني الناس كثيرًا أو قليلاً. ويمكن تمثيل هذه المعرفة: معرفة الذات من قبل صاحبها، ومعرفتها من قبل الآخرين الذين يتعاملون معه، بتقسيم الذات إلى أربع مناطق يلخصها "نموذج جوهاري" (نسبة إلى الحروف الأولى من أسماء واضعيه: "جوزيف لوفت"؛ "وهاري إنجهام" ١٩٧٠م).

	منطقة يعرفها صاحبها	منطقة يجهلها صاحبها
منطقة معروفة للآخرين	الذات المضيئة	الذات العمياء
منطقة يجهلها الآخرون	الذات الخفية	الذات المعتمة

دعونا ننظر مليًا في مناطق هذا النموذج:

أ) الذات المضيئة: وتمثل هذه المساحة من الذات كل الدوافع والأفكار والمشاعر والاتجاهات والقيم التي يعيها صاحبها في نفسه، والتي يعرفها الآخرون عنه كذلك، فقد أعرف أني كريم ويعرف الآخرون ذلك، وأعرف أني مغامر ويعرف الآخرون عني ذلك، وأعرف أني امتلك اتجاهات سلبية ضد المرأة ويعرف الآخرون عني ذلك. وهذه المساحة تضيق وتتسع حسب الشخص والآخرين والسياق. فإذا أنست للآخرين ووثقت بهم وسّعتُ هذه المساحة، فغدوا يعرفون عني ما أعرفه عن نفسي، وهكذا أبدو شفافًا أمام نفسي وأمامهم. أما إذا شعرت إزاءهم بفتور أو ريبة، فإن هذه المنطقة تتقلص، وتنتقل كثير من المعلومات التي فيها إلى منطقة الذات الخفية، التي يعرفها صاحبها ولكن الآخرين يجهلونها.

ب) **الذات العمياء:** وهذه المساحة معتمة أمام صاحبها ولكنها مضاءة أمام الآخرين. فقد يلاحظ الآخرون مثلاً إني أتكلم بانفعالية زائدة، أو إني أقاطع الآخرين، أو أني أقوم –عادة– بتعبير غير لفظي نمطي على وجهي، أو أني أكرر عبارة معينة كثيرًا على نحو نمطي، إلا أني لا أعي هذه الحالات فيّ. فإذا اتسعت هذه المنطقة، أصبح الناس يعرفون عني أمورًا لا أعرفها أنا عن نفسي.

جـ) **الذات الخفية:** وعلى العكس من ذلك، فهناك أمور كثيرة أعرفها عن نفسي ولكن الآخرين لا يعرفونها عنيّ. فقد أعرف أني أخاف من الأماكن المغلقة، أو أني أعاني من قلق عام، أو أني سبق وعولجت من مرض نفسي، أو أني متزوج سرًا، ولا يعرف الآخرون ذلك عني.

د) **الذات المعتمة:** وهذه منطقة لا أعرفها أنا ولا يعرفها الآخرون، وهي منطقة تكون عادة في حيز اللاشعور، والخبرات الموجودة فيها قد تكون خبرات مكبوتة منذ الطفولة، وقد تكون خبرات أخفيها فيما قبل الشعور. والفرق بين اللاشعور وما قبل الشعور، هو أن الخبرات الدفينة في اللاشعور يصعب أن يصل إليها صاحبها – ناهيكم عن الآخرين– فهي منسية إلى حد كبير، أما تلك الموجودة فيما قبل الشعور فهي قريبة نسبيًّا من الوعي، أستطيع بشيء من الجهد والتركيز الوصول إليها، تمامًا كما أشعر بالضيق أحيانًا من دون أن أعرف السبب، لكني إذا فكرت مليًّا فسأتذكر أن أحد زملائي وجه ليّ كلمة قاسية في الصباح أفسدت عليّ يومي.

هذه المناطق الأربع في "نافذة جوهاري" ليست ذات مساحة واحدة عند كل الناس، ولا هي واحدة عند الشخص الواحد بالنسبة لكل الناس أو لكل الأوقات. إنها سائلة متحركة يكبر بعضها على حساب بعض، وتنتقل خبرات من بعضها إلى بعض. إنها نافذة ديناميكية متغيرة وليست ثابتة. وما يهمنا في النافذة هو علاقتها بالتواصل.

فلا شك في أنه من السهل على شخص تتسع المساحة المضيئة في نفسه أن يقود عمليات تواصل إيجابية: إنه يعرف ذاته، ويعرفه الآخرون، لذلك لن يضيع الوقت في محاولات استكشاف – قد تكون صعبة – لهذه الذات سواء من قبل صاحبها أو من قبل الآخرين. ولن يكون هناك –أيضًا– تناقض في معرفة المرء لذاته ومعرفة الآخرين له، مما يقلص إلى حد كبير من حدوث سوء التفاهم. أما إذا أخذت المساحات الأخرى تتسع على حساب المنطقة المضيئة فسوف يتعثر التواصل. فإذا كنت تعرف عن ذاتك أمورًا لا يعرفها الآخرون، فسيأخذون بالتواصل معك على أسس لا يعرفونها، وستأخذهم الظنون بك إذا أحسّوا أنك تخفي شيئًا ما. وينطبق الشيء ذاته إذا كان الآخرون يعرفون عنك ما لا تعرفه عن نفسك (المنطقة العمياء) إذ إنهم سيتصرفون إزاءك بطريقة غير مفهومة لديك، وستحس بأنهم يظلمونك لأنهم يتهمونك بأشياء لا تعتقد أنها فيك حقًّا.

ليس المقصود –ولا من الممكن طبعًا – أن يكشف الإنسان عن كل زوايا نفسه أمام كل الناس وفي كل الأوقات والمواقف. ولكن المقصود – والممكن أيضًا – هو الانتباه إلى هذه الأبعاد في وعي الذات، ومحاولة أن يكون التواصل شفافًا قدر الإمكان، وبذلك تقل مشكلاته وتتحقق أهدافه على نحو أفضل. والإرشادات التالية يمكن أن تكون مفيدة في زيادة وعيك لذاتك.

أ) سل نفسك عن ذاتك: يفترض أن أكثر الناس قدرة على معرفة دخيلة شخص ما، هو هذا الشخص ذاته، فهو الأقرب إلى ذاته، أطراف الليل وآناء النهار. ولكن المشكلة هي في أننا –أحيانًا– لا نبذل الجهد الكافي، فإذا نجحنا فيه فإنه قد يكون مؤلمًا. إلا أنه يمكن تجاوز بعض هذه المشكلات بالتدرب على معرفتنا لذاتنا. والنشاط التالي نموذج عن نشاطات يمكن أن تساعدك – إذا قمت بها – في محاولة الولوج إلى ذاتك ومعرفتها.

خذ ورقة وعنونها بسؤال: "من أنا؟" ثم اكتب في أول كل سطر منها عبارة: من أنا؟ وبعد ذلك، حاول أن تجيب في كل مرة من هذه المرات بجملة مفيدة

تصف فيها ذاتك. حاول ألا تكون متحيزًا، واكتب كل ما يخطر ببالك، سواء أكانت الصفة إيجابية أو سلبية.

خذ ورقة أخرى، واقسمها –عموديًّا – إلى قسمين متساويين. عنون أحد العمودين: "نقاط قوة" وعنون الثاني: "نقاط ضعف". ثم املأ كل قسم بأسرع ما يمكنك.

بعد أن تقوم بما سبق، خذ ورقة ثالثة وعنونها: كيف أحسّن ذاتي؟ ثم أكمل جملة، أريد أن أحسّن ذاتي، في أول كل سطر فيها، واكتب –خلال خمس دقائق– ما تستطيع من سلوكات تريد تحسينها في نفسك.

ليست النشاطات المذكورة سوى أمثلة، والمهم هو أن تبدأ حوارًا مع ذاتك حول ذاتك، حوارًا يتسم بالشجاعة والأمانة ويهدف إلى التغيير. ولما كانت بعض جوانب شخصية الإنسان يمكن أن تتغير عبر مواقف مختلفة، فلابد من أن يكون هذا الحوار متصلاً يواكب هذه التغيرات في الشخصية والسلوك.

ب) استمع للآخرين: للآخرين وجهات نظر فينا، يعبرون عنها أحيانًا صراحة أو ضمنًا، وبصورة لفظية وغير لفظية. وقد لا تكون وجهات النظر هذه صحيحة، أو قد لا تكون مطابقة لوجهة نظر آخرين عنا، أو لوجهة نظرنا في أنفسنا. إلا أن علينا ألا ننسى أننا نشكل مفهومنا عن ذواتنا إلى حد كبير من خلال الآخرين. وسلوك هؤلاء وآراءهم فينا يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار إذا أردنا أن نفهم أنفسنا أكثر. صحيح أن هذه الآراء ينبغي ألا تكون المصدر الوحيد لمعرفتنا لأنفسنا، أو للطريق التي يجب أن نسلكها، لأن هذا سوف يلغي هويتنا، ولكن هذا لا ينفي أنها يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار، وأن توضع موضع تأمل وتدبر.

جـ) فتش بهمة ونشاط عن معلومات عن ذاتك: وقد لا يكفي مجرد الاستماع للآخرين، أو ملاحظتهم، لتوفير معلومات عن ذاتك. لذلك عليك أن تقوم

بنشاط إيجابي في هذا الصدد. سل أصدقاءك بلباقة – ومن دون إكثار – وفي السياق الملائم عن رأيهم في تصرفك في بعض المواقف. يمكنك مثلاً أن تسأل أختك عن رأيها في الطريقة التي ناقشت فيها والدتك، وعمّا إذا كنت عصبيًّا في هذه المناقشة. ومثل هذه الاستفسارات والتساؤلات يمكن أن تساعد في تقليص مساحة الذات العمياء.

د) انظر في ذواتك المختلفة: ما من شخصين حولك يريانك بطريقة واحدة. أي ان صورتك ليست واحدة عند والدك أو والدتك أو إخوتك أو أصدقائك أو جيرانك أو العاملين معك، لأن كل رؤية من هذه الرؤى يصوغها صاحبها وفق علاقته بك ومشاعره تجاهك، وسياق تواصلاته معك، وتوقعاته منك. لذلك سيكون من المفيد أن تحاول رؤية نفسك – من حين لآخر – بعيون كل واحد من هؤلاء. قد لا يكون ذلك ممكنًا دائمًا إلا أنه سيكون مفيدًا في معرفتك لذاتك أكثر.

هـ) وسع ذاتك المضيئة: عندما تتحدث مع آخرين –قريبين منك– عن ذاتك، فإنك تتيح لنفسك فرصة أكبر في وعي ذاتك. ذلك أنك عندما تتحدث عن ذاتك فإنك تجعلها موضوعًا، وهذا يمكنك من رؤيتها أكثر. ثم إن تحدثك عن ذاتك يستثير الآخرين ويشجعهم على التحدث عنها، فتزيد معرفتك بها، بالإضافة إلى أن هذا ينشر في جو التواصل مناخًا من الثقة، يجعله عمومًا أفضل.

و) انظر إلى ذاتك بعين الرضى والتقدير: في أثناء محاولاتك لمعرفتك ذاتك لا تحط من قدرها. قد يكون فيها بعض العيوب، ولكن لا تنس أننا كلنا بشر، ولا نخلو من العيوب. إن وجود عيوب في ذاتك لا يلغي هذه الذات، ولكنه ينبغي أن يستنهض قواها للتخلص من تلك العيوب. إن الكمال المطلق ليس أحد مزايا الإنسان، ولكن القدرة على تغيير الذات وتجاوزها هي – من دون

شك– إحدى هذه المزايا. لا تشعر باليأس إذا لمست في نفسك نقيصة ما، أو إذا لمست بعض السلبية في نظرات الآخرين لك، فكل هذا جزء من الشرط الإنساني، وما عليك إلا أن تمارس الجزء الثاني من هذا الشرط، وهو محاولة التغيير. ميز بوضوح بين الذات وبين العيب الذي فيها. الذات كل والعيب جزء، فلا يجوز أخذ الكل بجريرة الجزء، وإلا فإن التغيير سيتطلب إلغاء الذات ككل.

٧– الذات والصحة النفسية:

إذا كان التواصل لا يجري إلا في سياق خارجي معين من مكان وزمان وأشخاص آخرين بكل ما تتضمنه هذه الأبعاد من جوانب وتفاصيل، وإذا كان معنى التواصل لا يتحدد إلا ضمن هذا السياق الخارجي، الذي قد يكون مواتيًا أو غير موات للتواصل، فإن هناك –بالمقابل– سياقًا داخليًا معينًا هو الحياة الداخلية للمتواصلين بكل ما تتضمنه من دوافع وسمات ومفهوم ذات كما أسلفنا. ومن جملة هذه الحياة الداخلية بعد ذو طابع شمولي أكبر تنخرط فيه كل الأبعاد الداخلية الأخرى، ويوفر سياقًا –مواتيًا أو غير موات – لعملية التواصل، وهذا البعد هو: الصحة النفسية، أو التكيف النفسي، للمرسل أو المستقبل على حد سواء. والتكيف النفسي بمعناه العميق والواسع مفهوم متعدد الأوجه فلسفي وجسمي ونفسي واجتماعي. إنه يعني –فلسفيًّا– إيمانًا عميقًا بقيمة الحياة وأهميتها وانحيازًا لصالحها (لذلك كان التفكير في الانتحار عند بعض الناس هو اهتزاز قوي لهذا المبدأ، وللصحة النفسية بالتالي). ثم إنه يعني أيضًا امتلاكًا لمعنى عميق لحياة الإنسان، وتوافر أهداف إنسانية، يسعى إليها في جهد دؤوب لتحقيق الذات ويتضمن البُعد الفلسفي كذلك موقفًا متفائلاً ينظر في نصف الكوب المليء أكثر مما ينظر في نصفه الفارغ، ويستطيع رؤية تباشير الفرج وسط عتمة الشدة، ويؤمن أن الضربة التي لا تقتل فإنما تدفع صاحبها إلى الأمام. وبالإضافة إلى الإيمان بقيمة الحياة ومعناها وأهدافها والتفاؤل فيها، فإن التكيف النفسي يستلزم إدراكًا عميقًا

للشرط الإنساني الذي يحكم وجود الإنسان على الأرض. إن هذا الإنسان إذ يقلب صفحات كتاب حياته ويعيشها يومًا في إثر يوم سيجد صفحات بهيجة ملونة يشيع فيها الحبور، إلا أنه سيجد أيضًا صفحات رمادية وأخرى سوداء نقشت عليها نصوص الفشل والمرض والألم والموت، سواء اتصل ذلك بالشخص ذاته أو بأعزاء عليه. إن قبول هذا الشرط، والسعي للتعايش معه وفهمه وتجاوزه يشكل أيضًا شرطًا مهمًا من شروط الصحة النفسية. ثم إن حالة من الرضى عن الذات وعن علاقاتها وتقدمها وارتقائها في ضوء استبصار عميق لهذه الذات في حاجاتها وسماتها وقدراتها، يشكل شرطًا آخر من شروط الصحة النفسية. ولا يمكن أن نغفل – بالإضافة إلى ذلك كله – أن وضعًا صحيًّا ونفسيًّا متوازنًا يسهل على المرء عمليات التكيف النفسي والاجتماعية بدلاً من هدر طاقة نفسية عالية لمواجهة المرض. وتشكل الارتباطات الاجتماعية الأساسية في حياة الإنسان، والتي تتمثل في الأدوار المتعددة كزوج أو عامل أو أب أو أم أو صديق – البُعد الاجتماعي الأساسي للصحة النفسية. إن الوفاء بأغراض هذه الأدوار على النحو المطلوب هو أحد الضمانات المهمة لتحقيق التكيف النفسي الإيجابي.

تشكل هذه الأبعاد متآخذة الأساس القوي لازدهار حالة الرضى التي تميز الصحة النفسية. إلا أن المسألة التي يجب أن تبقى منا على بال، هي أن هذه الأبعاد وإن كانت تجعل مهمة التكيف يسيرة، ومشاعر الرضى متاحة، إلا أنها ليست – وحدها – هي التي تصنع "الصحة النفسية"، كما أن غيابها لا يعني – بالضرورة – تدميرًا لهذه الصحة. بل قد يكون الأمر –أحيانًا– على النقيض من ذلك. فعمليات التكيف لا تستثار وتستنهض إلا عندما يتهدد واحد من هذه الأبعاد. عندئذ يظهر التكيف لا كثمرة لرياح هبت كما تشتهي السفن، وإنما بوصفه نضالاً في وجه رياح معاكسة، نضالاً يتطلب تلك الرؤية الفلسفية، والعزيمة الماضية، والذكاء، والقدرة على حل المشكلات. وفي الحقيقة فإن معركة الصحة النفسية لا تتجلى –على أوضح نحو– إلا عندما تتهدد هذه الصحة.

يؤثر هذا السياق الإنساني الداخلي –سياق الصحة النفسية– على التواصل بعمق. لقد أشرنا سابقًا إلى تأثير إحباط الدوافع على التواصل، والإحباط تهديد مخيم دومًا على الصحة النفسية. إن الشخص القادر على التكيف يمتلك معظم طاقاته النفسية متاحة له للتعامل مع مطالب التواصل وأعبائه. إن تواصل المتفائل مع الآخرين ينشر في جو هذا التواصل روحًا بهيجة تسهل تحقيق أغراضه. كما أن تواصل الشخص المتحرر من الاضطرابات والمخاوف النفسية يكون أكثر طلاقة وموضوعية من تواصل شخص يرزح تحت وطأة مثل هذه الاضطرابات. إن التواصل يحمل في ثناياه صحة صاحبه النفسية، فيتلون بها مهما كانت هذه الألوان.

وبالمقابل، وكما تؤثر الصحة النفسية في التواصل، فإن التواصل بدوره يؤثر على صحة الإنسان النفسية. إن أنماط التواصل بين الطفل وأبويه والبيئة المحيطة به، هي التي تصوغ –إلى حد كبير– صحته النفسية. فإذا كان التواصل الأسري دافئًا محبًا متفهمًا يشيع فيه الاحترام –احترام الصغار للكبار واحترام الكبار للصغار – فإن الصحة النفسية ستجد تربة خصبة للغاية تترعرع فيها وتزدهر. تسهم في التخفيف من أعباء المرء النفسية، على نحو يدعم تكيفه. ويستمر هذا التأثير على مدى حياة المرء، إذ كلما كانت علاقاته التواصلية أكثر ثراء وإشباعًا، كلما انعكس هذا على صحته النفسية على نحو إيجابي. بل إن بعض أفعال التواصل – مثل البوح– تسهم في التخفيف من أعباء المرء النفسية، على نحو يدعم تكيفه.

ثانيًا: الذات والآخر

١- الذات في مواجهة الآخر: التوكيد:

العالم الاجتماعي مكون من أنا وآخر. وفي بعض الأحيان لا ينسجم هذان القطبان. فلكل أفكاره وآراؤه ومشاعره وسماته ومصالحه. والأنا أو الفرد يواجه الآخرين بضروب مختلفة من الاستجابة. فقد يواجههم على نحو عدواني أو على نحو مساير فينصاع –لسبب أو لآخر– لرغباتهم وآرائهم، وقد يواجههم بما يمكن أن نسميه

موقفًا لا هو بالعدواني ولا هو بالمنصاع، وإنما بالتوكيد الذاتي، وهو سلوك يمكن الشخص من التصرف وفق ما يراه ملائمًا وصحيحًا من وجهة نظره، من دون أن يصادر حقوق الآخرين في هذا الشأن. وبعبارة أخرى، فإن السلوك التوكيدي هو سلوك يمكن الشخص من التصرف وفق مصلحته، وأن يعبر عن وجهة نظره ومشاعره الخاصة من دون أن يسبب له هذا قلقًا، ومن دون أن يجعله يحجب هذا الحق عن الآخرين. والشخص الذي يفعل هذا يمسك بزمام أموره بين يديه، ويشعر بالثقة، تلقائي في التعبير عن مشاعره، وغالبًا ما يحوز على إعجاب الآخرين. وثمة ثلاث خصائص تميز الشخص المؤكد لذاته:

أ) الانفتاح: إنك تراه يعبر عن ذاته بصراحة، ينخرط في علاقات تواصلية يكون الانفتاح أحد أبرز معالمها.

ب) التحرر من القلق: يشعر كثيرون بالإحباط نتيجة لإحجامهم عن توكيد ذواتهم، وقد يشعرون بالذنب والندم أحيانًا تجاه هذا الموقف. أما الفرد المؤكد لذاته فيبادر إلى التعبير عن آرائه ومشاعره المختلفة فيحرر ذاته من الصراعات الداخلية، ومن الإحساس بعدم الفعالية أو الصغار أمام الآخرين.

جـ) الثبات: يقف المؤكد لذاته –بثبات– مدافعًا عن وجهة نظره وما يعتقد أنه حق له، حتى لو أدى هذا إلى إثارة شيء من التوتر مع الآخرين. والفرد الذي يتمتع بهذه السمة تصعب إخافته كما يصعب الإيحاء له أو إقناعه.

إلا أن التوكيد الذاتي ليس آلية بسيطة ولا هو يعمل في خواء. إنه يتأثر – من جهة – بالسياق أو الموقف، ومن جهة أخرى بسمات الفرد الشخصية. فالشخص المؤكد لذاته قد يحجم –مختارًا– في بعض الأحيان عن ممارسة هذا التوكيد لأنه قد يعتقد أن هذا لن تكون له أهمية كبيرة في سياق بعينه، أو لأنه قد يسبب أذى نفسيًّا لشخص آخر من دون مبرر قوي. كما أن التوكيد الذاتي يكتسب قوة أو ضعفًا من شبكة علاقاته مع السمات الأخرى للشخص. فإذا كان شخص ما ذكيًا،

فعالاً ويمتلك قدرًا كبيرًا من اللطف، فإن توكيده لذاته يتجلى في صورة أفضل مما لو لم يكن الشخص يمتلك هذه الصفات.

يرتبط التوكيد الذاتي بالتواصل، وهذا هو سبب اهتمامنا به. فقد يخيل إلينا –لأول وهلة– أن التوكيد الذاتي قد يعرقل التواصل لأن كل شخص سوف يتمترس وراء وجهات نظره الخاصة، ولا يخطو نحو الآخر بسبب هذا التوكيد. إلا أن الأمر ليس كذلك، فالتوكيد الذاتي يجعل التواصل بين ذاتين ممتعًا. إنه تواصل صادق لا مجال للمجاملة الزائفة فيه، ولا مكان للمسايرة التي تلغي إحدى الذاتين لصالح الأخرى. إنه يستثير القوى لإقناع الآخر، ويرفع من سوية التواصل والحجج المستخدمة منه، كما أنه يزيد من فرصك لتحقيق ما تريده ما دمت تتمسك برأيك. وإذا كان التوكيد الذاتي لا يعني العدوانية، فإنه أيضًا لا يعني العناد الأعمى، فالتوكيد فعل واع ذكي، يقوم على احترام الذات والآخر في الوقت ذاته، ولا يستبعد إمكانية تغيير وجهة النظر إذا اقتنع صاحبها بذلك. أما العناد ففعل دفاعي يكشف عن خوف من تواصل حي وحقيقي.

وكما في باقي مهارات التواصل، فإن في وسعك التعرف على التوكيد في ذاتك وفي الآخرين، وعلى التدرب على ممارسته على نحو فعال. والإرشادات التالية يمكن أن تكون مفيدة لك في هذا المجال.

أ) حلل سلوك الآخرين التوكيدي: لاحظ سلوك الآخرين، وانتبه لتوكيدهم لذاتهم، وميز بين توكيد الذات والعدوانية والعناد. ميز بين الأشخاص الذين تعرفهم من حيث توكيدهم لذواتهم، وكيف يقومون بذلك. وستجعلك هذه الملاحظات والتصنيفات على ألفة أكثر بتوكيد الذات وتجلياته السلوكية، وسيكون هذا منطلقًا ملائمًا للالتفات إلى توكيدك الذاتي أيضًا.

ب) **حلل سلوكك:** بعد أن تكون قد اكتسبت بعض الألفة بسلوكات التوكيد الذاتي عند الآخرين، يمكنك أن تلتفت إلى ذاتك لتتساءل: هل أؤكد ذاتي؟ ومتى؟ وكيف؟ ومع مَنْ؟ اذكر لنفسك شواهد عن تعبيرك عن التوكيد الذاتي فهل، تعبر عن ذاتك لفظيًّا أو بطريقة غير لفظية، ثم سل نفسك إن كنت مؤكدًا لذاتك، أم عدوانيًّا، أم عنيدًا.

جـ) **سجل سلوكاتك:** تحتفظ الكتابة بالحياة على الورق بدلاً من أن تضيع في زوايا النسيان، ثم إنها تضع خبرات هذه الحياة أمامنا –كموضوعات– فنغدو أقدر على رؤيتها وتحليلها. حاول أن تسجل يوميًا المرات التي أكدت ذاتك فيها بنجاح، والمرات التي لم تفعل فيها ذلك، وسجل –أيضًا– المرات التي حاولت أن تكون فيها مؤكدًا لذاتك، ولكنك خرجت عن طورك فتصرفت بعدوانية، أو تصرفت بعناد غير مبرر. إن مثل هذا التسجيل الكتابي سوف يكون مفيدًا في ثلاثة وجوه:

- إنه سيجعلك تنتبه إلى سلوكاتك وتحدد فيما إذا كانت توكيدية أو غير ذلك.
- سوف يمكنك من متابعة التحسن الذي يطرأ على سلوكك، فيشجعك هذا على متابعة تقدمك.
- سوف يكشف لك عن الجوانب التي تحتاج لتحسين أكبر.

د) **تدرب على السلوكات التوكيدية:** ثمة طرق كثيرة للتدرب على مثل هذه السلوكات إلا أن أكثرها شيوعًا هو أن تختار موقفًا تتصرف فيه –عادة– على نحو غير توكيدي، ثم تبدأ بممارسة التوكيد الذاتي في صورة بسيطة من هذا السلوك على نحو تخيلي، وتأخذ في الانتقال إلى صور أكثر تعقيدًا وواقعية. دعونا –على سبيل المثال– نقول إن لديك صعوبة في التحدث في الفصل الدراسي أمام المدرس والطلاب، وأنك تريد التغلب على هذه

الصعوبة. ابدأ –أولاً– بتصور نفسك تجلس في فصل دراسي ثم حاول أن تشعر بالاسترخاء في أثناء هذا التصور. وما أن تحقق هذا، حتى يغدو في وسعك الانتقال إلى الخطوة التالية، وهي أن تتصور المدرس وهو يطرح عليك سؤالاً. وعندما تغدو قادرًا على تخيل هذا الموقف والبقاء في حالة استرخاء في أثنائه، حاول تخيل نفسك وأنت تجيب عن هذا السؤال. كرر هذا التدريب حتى تؤديه من دون أن تشعر بالتوتر. ثم تصور نفسك وأنت تبادر – تلقائيًّا ومن دون سؤال – إلى التعبير عن رأيك في الفصل، وهو السلوك الذي تشعر بصعوبة في القيام به، وواصل هذه التصور حتى تشعر براحة تامة في أثنائه. قد يكون هذا التدريب عقليًّا وتقوم به بصمت، ولكن يمكن إضافة بُعد صوتي له بأن تجيب بصوت عال عن السؤال المتخيل، وواصل ذلك حتى تفعله بيسر وسهولة. ثم حاول –كي تغدو قريبًا من الأداء الواقعي– أن تفعل ذلك أمام أصدقاء مقربين إليك. وسوف تكون بعد ذلك كله – في أغلب الظن – جاهزًا لممارسة هذه المهارة التواصلية في مواقعها الفعلية.

هـ) **مارس التوكيد الذاتي بالفعل:** تلك هي الخطوة الصعبة بالنسبة لشخص لا يؤكد ذاته، وهي أن يمارس هذا التوكيد بالفعل. حاول أن تجيب عن سؤال تكون متأكدًا –بالفعل– من صحته. فإذا نجحت في ذلك كافئ نفسك بشيء تحبّه (قطعة من الحلوى مثلاً)، واجعل المكافأة سريعة. وعندما تمارس السلوك المرغوب، اسأل أصدقاءك عن انطباعاتهم، فغالبًا ما تكون داعمة لك. ولا تنس أنك قد تتعرض للفشل في المحاولات الأولى، وهو أمر ينبغي ألا يثير الإحباط لديك، بقدر ما يستثير عزيمتك لتكرار المحاولة والاستفادة من الفشل.

إلا أن عليك في أثناء ممارسة سلوك تدربت عليك حديثًا أن تكون حذرًا وتراعي العوامل المختلفة الأخرى: كالسياق والشخص الآخر. إذ قد يغدو توكيدك لذاتك ضربًا من العدوان نتيجة لعدم تمرسك بهذا الضرب من السلوك، فتستدعي من الآخرين استجابات قد تزيد من إحباطك ومخاوفك.

٢- الذات في اطمئنانها للآخر: البوح

المعلومات والمشاعر والأفكار والاتجاهات المتصلة بذواتنا التي تدور في داخلنا تحتل مراتب مختلفة فيما يتصل بإمكانية نقلها للآخرين. فهناك أمور نتحدث عنها بحرية – من دون حرج– لمعظم الناس، وهناك أمور نتحدث عنها من دون حرج لبعض الناس، لكن هناك أمورًا نشعر بالحرج إذا تحدثنا بها لأحد. وعلة ذلك أن ذواتنا ثمينة بالنسبة لنا، والتحدث عن بعض المشاعر والانفعالات والأفكار قد يثير غضب من حولنا أو سخريتهم أو نفورهم منا، وقد يعرضنا للإدانة والاتهام، أو قد يظهرنا في صورة ضعيفة أو غير مقبولة اجتماعيًّا. إلا أن كثيرًا من هذه الأمور إذا بقيت تعتمل في داخلنا فإنها قد تزيد من الضغط النفسي، وقد تتفاقم فتفضي إلى حالات من القلق أو القهر أو الشعور بالذنب، وتسد علينا أبواب حل المشكلات، وتضفي مناخًا من الاضطراب على علاقتنا بالآخرين. لذلك كان البوح مهمة صعبة، لا بد من امتلاك الوعي بها ومهارات ممارستها.

والبوح هو توصيل معلومات عن ذاتك لشخص آخر تعتقد أنه لا يعرفها. وينبغي ملاحظة الجوانب التالية في هذا التعريف:

أ) إن هذه المعلومات قد تتخذ صورًا شتى، فقد تكون بوحًا لفظيًّا صريحًا، وقد تكون حركات غير لفظية، وقد تكون اعترافات مكتوبة. كما أنها قد تكون حوادث أو مشاعر أو أفكار أو قرارات.

ب) نحن نعتقد أن هذه المعلومات جديدة بالنسبة لمنْ نبوح له، فإذا لم تكن كذلك فقدت قيمتها إلى حد كبير. إلا أنه من الممكن أن يكون هذا الآخر

عارفًا بما نبوح له به من دون أن ندري. وفي هذه الحالة يفيد البوح في ترسيخ علاقة جديدة معه، وفي التخفيف عن أنفسنا. إلا أن الغالب الأعم هو أن تكون المعلومة جديدة حتى تكون بوحًا.

جـ) أن يكون هناك شخص آخر. ففي بعض الأحيان قد نبوح لأنفسنا بأمور عن أنفسنا، ويكون التواصل في هذه الحالة ذاتيًّا جوانيًّا. وعلى الرغم من أهمية هذا البوح الجواني، إلا أن الغالب في البوح التواصلي أن يكون مع شخص آخر.

العوامل التي تؤثر في البوح:

أ) البوح المتبادل: غالبًا ما يكون البوح متبادلاً. فالشخص يبوح للآخر –عادة– إذا كان هذا الآخر قد باح له قبل ذلك. وهكذا يسير البوح –حلزونيًّا– فيبدأ الشخص ببوح ما، فيشجع هذا الآخر، فيبوح بدوره، وهكذا تتسع دائرة البوح. وعادة ما يكون هذا البوح التبادلي أكثر حميمية من غيره.

ب) حجم الجمهور: يحدث البوح عادة في جماعات صغيرة أكثر من حدوثه في جماعات كبيرة، وغالبًا ما لا تتجاوز الجماعة اثنين. فالبؤوح يستطيع ملاحظة رد فعل المباح له وتغذيته الراجعة، فيكيف بوحه في ضوء هذا، وهو أمر يصعب القيام به مع أكثر من شخص. ثم إن وجود شخص واحد نبوح له، لا ينقل مكنونات الذات دفعة واحدة من مكامن النفس إلى العراء المكشوف أمام عدد كبير من الناس، وإنما يبقيه محصورًا بين شخصين، فيحافظ على خصوصيته على نحو يسهل البوح.

جـ) الموضوع: هناك موضوعات يصعب البوح بها أكثر من غيرها، كتلك التي تكشف عن ضعف فينا من النوع الذي قد يستثير شفقة الآخرين أو سخريتهم، أو يهز صورتنا الاجتماعية أمامهم. فالبوح ببعض الموضوعات يهدد ذات البؤوح أكثر من بعضها الآخر. بعبارة أخرى، فإن البوح بأمور إيجابية أسهل من البوح بأمور سلبية، كما أن البوح بأمور سلبية يتطلب

الثقة أكثر من البوح بأمور إيجابية. ويجعلنا البوح بما هو إيجابي أكثر جاذبية في عيون الآخرين، في حين أن البوح بما هو سلبي لا يحقق هذا الهدف، خصوصًا إذا كان ذلك في مراحل مبكرة من العلاقة، أو إذا كان هذا البوح لشخص غريب نسبيًّا.

د) الجنس: النساء بؤوحات أكثر من الرجال، ولكن النساء والرجال يبوحون بأمور سلبية على نحو متساو. والنساء أكثر بوحًا من الرجال عمّا يضايقهم في شركائهم وعلاقاتهم السابقة ومخاوفهم ومشاعرهم تجاه أصدقائهم. ويعطي الرجال والنساء أسبابًا مختلفة لتجنب البوح ولكنهم يشتركون في السبب الرئيس لذلك، وهو الخوف من إعطاء صورة غير مرغوب فيها عن الذات. ولما كانت هذه الصورة تلعب دورًا مهمًا في قبول الشخص أو نجاحه، فإن هذا الخوف يغدو مفهومًا. أما الأسباب الأخرى فتختلف بين الرجال والنساء. فالرجال يتحرجون من البوح لأن هذا قد يكشف عن ضعف في تماسكهم السلوكي، أو لأن هذا قد يفقدهم سلطتهم على الآخرين، أو كي لا تتأثر علاقاتهم بهم. أما النساء فيحجمن عن البوح لأن هذا البوح قد يعطي الآخرين معلومات قد يستخدمونها ضدهن، أو لأنه قد يشكل مؤشرًا على اضطراب انفعالي، أو لأنه يمكن أن يؤذي علاقة ما. إن السبب الرئيس الذي يجعل النساء يتجنبن البوح هو رغبتهن في تفادي الأذى الشخصي، وتحاشي المشكلات التي قد تصيب العلاقات نتيجة لمثل هذا البوح.

هـ) المباح له: وتؤثر علاقتنا مع الشخص الذي سنبوح له في إمكانية هذا البوح وتكراره. وتشير الدراسات إلى أننا نبوح أكثر لمنْ هم قريبون منا: إخوتنا، عائلتنا، وأصدقاءنا المقربين. كما أننا نبوح لمنْ نحبهم أكثر ممنْ لا نحبّهم بغض النظر عن القرابة أو القرب. ونحن كذلك أميل إلى البوح لأناس يقبلوننا ويفهموننا، يتسمون بالدفء، ويظهرون الدعم. كما أن طول

العلاقة يزيد من احتمالات البوح. وطلاب الجامعة أميل إلى البوح لأصدقائهم أكثر من آبائهم. وتبوح طالبات الجامعة لأمهاتهن وصديقاتهن أكثر من آبائهن. ويبوح الأزواج لبعضهم أكثر من بوحهم لأي شخص آخر. والأشخاص المتزوجون يبوحون لأصدقاء أقل مما يفعل غير المتزوجين. إلا إن الزواج لا يلعب نفس الدور بالنسبة للنساء، فهو لا يؤثر في بوحهن لصديقاتهن، وقد يكون مرد هذا أن النساء يمنحن للعلاقات الشخصية قيمة أكبر مما يفعل الرجال، والنتيجة هي أن النساء يواصلن صداقاتهن حتى لو أرضيت حاجاتهن الحميمة عن طريق الزواج، بينما قد يسمح الرجال للصداقات بالضمور.

ثمار البوح:

لماذا ينبغي للمرء –أصلاً– أن يبوح بمكنونات نفسه لشخص آخر؟ ثمة فوائد أو ثمار كثيرة أشرنا إليها على نحو عابر في مطلع تحدثنا عن البوح، ونفصل القول فيها –بعض الشيء– فيما يلي:

أ) **معرفة الذات:** يكشف لك بوحك عن منظور جديد لذاتك، ويتيح لك فهمًا أعمق لسلوكك، إن الشخص ذو الصحة النفسية الحسنة يبوح لعدد قليل من الأشخاص المهمين له، وإلى حد متوسط للبيئة الاجتماعية الأوسع نسبيًا. أما الأشخاص ذوي التكيف السيء فإنك تراهم مفرطين في بوحهم أو أنهم لا يبوحون أبدًا. إن ما يميز الأشخاص الأسوياء هو البوح الاصطفائي أو البوح المعتدل.

ب) **القدرة على التكيف:** تتحسن القدرة على التعامل مع المشكلات، وخصوصًا مشكلات الإحساس بالذنب، من خلال البوح. إن أحد المخاوف الكبيرة عند الناس هو خوفهم من ألا يكونوا موضع قبول بسبب سر عميق في حياتهم، أو بسبب خطأ ارتكبوه. ولما كنا نعتقد إن مثل هذه الأمور قد تعرضنا للنبذ،

فإننا نحس بالذنب والقلق. فإذا لم يتقبل الآخرون بوحنا بانفتاح وتعاطف، فسوف تتفاقم إحساسات الذنب والقلق فينا. وبالعكس، فإذا أحسنّا اختيار من نبوح له، وكيف نفعل ذلك، ومتى، فقد نتخفف من وطأة هذه الإحساسات.

جـ) **فعالية التواصل:** يمنح البوح التواصل حميمية وفعالية أكبر، ويزيد من فرصنا لفهم بعضنا، ولتبادل مخاوفنا ومسراتنا ومشاعرنا عمومًا. بل إننا قد لا نفهم شخصًا ما حقًّا إلاّ إذا باح أمامنا بمكنونات ذاته.

د) **الصحة الجسمية:** يبدو أن البؤوحين أقل عرضة للمرض. فالبوح يحمي – فيما يبدو – الجسم من التوترات التي ترافق الكتمان. إن الضغط النفسي الذي يصاحب الكتمان يؤثر في الجهاز العصبي، كما يؤثر في عدة وظائف جسمية، مثل ضغط الدم والهضم وغير ذلك. بل إن الكتمان يخفف –كما أشارت بعض الدراسات– من المناعة في وجه كثير من الأمراض.

مخاطر البوح:

لو لم يكن للبوح مخاطره، لما كانت هناك مشكلة فيه أصلاً. وبصورة عامة، فكلما كانت المغانم الممكنة كبيرة، كانت المغارم الممكنة كبيرة كذلك. فلا بد من موازنة الثمار والمخاطر قبل الانخراط في بوح ذاتي ذي مغزى. والمخاطر أنواع، فقد يفقد المرء – نتيجة للبوح– عمله، أو يعاق تقدمه الوظيفي، أو حياته الأسرية والاجتماعية أو أي جانب آخر من جوانب حياة المرء. إن المرشح السياسي الذي يصرح بأنه كان يراجع طبيبًا نفسيًّا يخاطر بهز صورته في عيون ناخبيه، كما أن المعلمين الذين يبوحون بأسرار عن ممارسات لا يتوقع المجتمع أن يقوموا بها قد يطردون من المهنة كلها. بل إن البوح قد يسبب مشكلات في العلاقات الحميمة والطويلة. فالصراحة الفجة المنفلتة لها آثار سيئة. والمرء يستطيع أن يتخيل بسهولة كيف يمكن أن يؤثر اعتراف ما في علاقة زوجية. إن كل التواصل يدور حول اختيارات،

واختيارات البوح صعبة لأن آثاره يمكن أن تكون مهمة، ولا يمكن التوقع بها بسهولة. فالبوح قد يأتي لشخص ما بمغانم كبيرة، إلا أنه قد يفرض على آخر مغارم ثقيلة. وينبغي على البؤوح ألا ينسى أن الرسائل التواصلية لا تقبل العكس، لذلك عليه أن يتروى قبل اتخاذ قرار البوح.

إرشادات من أجل البوح والاستجابة له:

أ) إرشادات تتصل بالبوح، وقته وكيفيته: ليست هناك قاعدة ذهبية تضمن تحقيق البوح لأهداف إيجابية، فعلى كل امرئ أن يتخذ قراره الخاص بالبوح. إلا أن الإرشادات التالية قد تخفف من المخاطر وتزيد من الثمار.

- ليكن بوحك مفيداً: لا تجعل بوحك يؤذي الآخرين، ولا تجعله وسيلة لمعاقبة ذاتك، ولكن اجعله مطية لتحسين علاقاتك بالآخرين، أو رفع معنوياتك، أو الحصول على العون.
- ليكن بوحك ملائماً: ينبغي أن يكون البوح ملائماً للسياق وللعلاقة بين البؤوح والمباح له. سل نفسك ما إذا كان الوقت والزمان مناسبين للبوح، أو ما إذا كان من الأفضل ترتيب زمان ومكان أفضل. ثم إن البوح ينبغي أن يتطور على نحو طبيعي مع الموقف والعلاقة. فإذا كان البوح حميماً، فلا بد أن تكون العلاقة حميمة، ولن يكون من الملائم – على سبيل المثال – أن يأتي بوح من هذا النوع في بواكير العلاقة. إن البوح ليس معلقاً في خواء، لكنه يكتسب جدواه ونجاحه، أو عقمه وفشله من سياق زماني، مكاني ونفسي مرتبط بتاريخ العلاقة ذاتها وعمقها.
- لا تنس بوح الآخر: أعط الآخر – من خلال بوحك – فرصة لمبادلتك البوح. فإذا لم يجر مثل هذا التبادل فأعد تقييم بوحك. فقد يكون عدم التبادل إشارة تنبيه كي تمعن النظر أكثر في ملاءمة الآخر لهذا

البوح. ولتجنب المضي بعيدًا في بوح من طرف واحد، قم بالبوح تدريجيًّا، وعلى دفعات، حتى يكون في وسعك مراقبة التغذية الراجعة من المستقبل، وكي تتمكن من التراجع في الوقت الملائم إذا شعرت أن بوحك ليس في مكانه.

- وازن بين مغانم البوح ومغارمه: لا تكن اندفاعيًّا في بوحك، فقد تدفع ثمنًا باهظًا إذا بحت بموضوع غير مناسب في وقت غير مناسب، أو لشخص غير مناسب. تأمل مليًا في عواقب البوح، وتصرف في ضوء هذا، إذ لا جدوى من بوح يزيد من مشكلاتك ويعمقها.

ب) إرشادات تتصل بالاستجابة لبوح الآخرين: إذا باح لك أحد بمكنونات ذاته، فتلك —في العادة— علامة ثقة وحب. فإذا أردت أن تقوم — كما يجب — بهذه الوظيفة الاستقبالية البالغة الأهمية، فقد تكون الإرشادات التالية مفيدة لك:

- كن مستمعًا نشطًا وفعالاً: عندما تستمع لبوح شخص آخر، افعل ذلك بفعالية، واستمع لمستويات المعنى المختلفة. كن متعاطفًا، وليكن ذهنك وقلبك مفتوحين. أعد صياغة ما قاله البؤوح حتى تتأكد من فهمك لأفكاره ومشاعره التي يحاول توصيلها لك. عبر عن تفهمك لمشاعر المتكلم حتى تتيح له فرصة رؤيتها على نحو موضوعي أمامه من خلال عيون الآخرين. اطرح أسئلة حتى تتأكد من فهمك، وتبدي اهتمامك وانتباهك.
- شجع البؤوح وادعمه: عبر عن دعمك للآخر في أثناء بوحه وبعده. ولا تسارع إلى التقييم، فليس هذا وقته. لا تقل له مثلاً: "ما كان عليك أن تقول هذا" أو "لقد كانت غلطة فادحة تلك التي ارتكبتها". ركز على فهمك وتعاطفك مع من يبوح لك. اترك له تحديد سرعة

بوحه، ولا تطارده بأسئلة تشي بفضولك أكثر مما تشي بتعاطفك. وليكن دعمك واضحًا لمن يبوح لك من خلال استجاباتك اللفظية، وغير اللفظية. حافظ على التواصل البصري معه، وانحن باتجاهه. وإذا طرحت أسئلة فلتكن ذات مغزى، تردد أصداء أفكاره ومشاعره.

- حافظ على سرية البوح: إذا باح شخص لك، فلأنه يريد منك أن تعرف هذه المشاعر والأفكار دون غيرك من الناس. لقد فعل ذلك لأنه يثق بك على نحو خاص. فإذا أفشيت أفكاره ومشاعره للآخرين، فالأرجح أن تحدث نتائج سيئة، لعل منها عزوف هذا الشخص عن البوح لك –أو لغيرك– مرة أخرى. وإذا عرف آخرون بهذا فقد يمتنعون عن البوح لك، بالإضافة إلى تعرض علاقاتك بهم إلى خطر حقيقي. إن خيانة هذه الثقة –عن قصد أو غير قصد– تهدم أساس تلك الخبرة الحميمة التي تعد ركنًا رئيسًا من أركان التواصل.
- لا تستغل البوح ضد صاحبه: يكشف كثير من حالات البوح عن بعض الهشاشة أو الضعف لدى البؤوح. فإذا استخدمنا هذا البوح ضد صاحبه فإننا سنخون الثقة التي وضعها فينا. لذلك، فمهما اشتد بنا الغضب فعلينا أن نقاوم إغراء استخدام البوح كسلاح ضد صاحبه، لأننا إذا استخدمنا مثل هذا السلاح فإن مآل العلاقة سيكون سيئًا للغاية، بالإضافة إلى أننا قد نشعر – نحن أنفسنا– بالذنب والندم لأننا تصرفنا على هذا النحو.

٣– الذات في ابتعادها عن الآخر: الخوف:

يلعب الآخرون في حياتنا أدوارًا متعددة. فعندما نكون صغارًا فإنهم يكونون مصدرًا للطعام والشراب والرعاية اليومية، وإذ نكبر تزداد دائرة الآخرين الذين يتدخلون في حياتنا كالأقارب والجيران والأقران والمعلمين، ويكونون في بعض الأحيان

مصدرًا للدعم والتعزيز. إلا أن هؤلاء الآخرين قد يكونوا – في أحيان أخرى – مصدرًا للخوف والتهديد. إن نظرات الآخرين وأقوالهم ومواقفهم وتقييماتهم لنا تلعب – كلها– أدوارًا تسهم في تشكيل سلوكنا سواء على نحو موجب أو على نحو سالب، وسوف يكون لآثار هذه الأدوار على شخصياتنا آثار باقية. وينطبق هذا بوضوح على قضية الخوف من التواصل. فإذا كانت خبرات الشخص في ماضيه، خصوصًا عندما كان طفلاً، إيجابية حميدة تشجع على التعبير عن الذات، وتبث الثقة في النفس، فإن هذا سيجعل صاحبها مقدامًا في المواقف التواصلية المختلفة. وعلى العكس، فإذا كانت تكثر في حياته مواقف أحبطت فيها محاولاته التواصلية، فإنه سينزع إلى تجنب أي محاولات أخرى.

ينبع الخوف من التواصل إما من سمات شخصية عامة كضعف الثقة بالنفس، أو الخوف من الآخرين، أو الانطواء، أو من عيوب في النطق، أو من افتقار إلى مهارات التواصل المطلوبة. ويشير هذا الخوف إلى حالة من التوتر والارتباك من التفاعل التواصلي على نحو يجعله يحاول تجنبه. وهذا الخوف يشير إلى حقيقة مهمة، وهي أن الآخرين قد يلعبون دورًا مخيفًا. إلا أن هذا الخوف ينبع غالبًا من داخل الشخص أكثر مما يصدر عن الآخرين حقًّا.

يتجلى الخوف من التواصل في صورة سمة عامة تظهر لدى الشخص في مختلف المواقف التواصلية التي يتعرض لها، سواء أكان ذلك في الفصل الدراسي، أو لقاء مع غرباء لأول مرة أو في حفلة.. إلخ. وقد يتجلى أيضًا في خوف من مواقف بعينها، كأن يخاف من التعبير عن ذاته في الفصل الدراسي، ولكنه لا يشعر بذلك في مواقف أخرى.

والخوف من التواصل درجات. فهناك أناس متحررون من هذا الخوف، يميلون إلى التواصل في مناسبات ومواقف شتى، ويستمتعون به وينجحون فيه. وهناك على الطرف الآخر أناس يتملكهم الخوف في كثير من الأحيان، فيعانون من الإحباط والاضطراب ويفشلون في تحقيق أهدافهم التي تعتمد على التواصل. وبين هؤلاء

وأولئك جمهور كبير –لعله معظمنا– يتفاوت في درجات هذا الخوف وأنواعه زيادة ونقصانًا.

يتجلى الخوف من التواصل في سلوكات معينة، كما تنجم عنه سلوكات معينة، ومنها:

- تناقص في تكرار وقوة واحتمال الانخراط في تفاعلات تواصلية.
- تجنب هذه التفاعلات. وحتى إذا أجبر الخائف على الانخراط في مثل هذه التفاعلات، فإنه يفعل ذلك في أضيق الحدود الممكنة.
- يتحدث الخائفون أقل، ويتجنبون احتلال مواقع مؤثرة وبارزة، كأن يكونوا في الصفوف الأولى في فصل دراسي أو اجتماع.
- تجنب أدوار القيادة.
- تجنب التواصل البصري مع المتحدثين خصوصًا إذا طرح سؤال يتطلب الإجابة.
- ظهور اتجاهات سلبية تجاه المدرسة، وضعف في التحصيل، وزيادة في احتمال التسرب.
- تناقص جاذبيتهم الاجتماعية.
- تجنب تولي وظائف تتطلب تواصلاً (كالتدريس أو العلاقات العامة).
- ضعف الرغبة في التقدم والارتقاء، ربما بسبب ازدياد التواصل عند حصول مثل هذا التقدم.
- يكون رضاهم عن أعمالهم أقل –في الغالب– من غيرهم.

لا تعني كل هذه المظاهر أن حياة الإنسان تتوقف عند خوفه من التواصل، فكثير من الناس الذين تتملكهم مخاوف التواصل يستمرون في حياتهم، ويتدبرون أمرهم، إلا أنهم يشعرون بتوتر أكبر ومشكلات أكثر، كما أنهم لا يستمتعون كثيرًا بحياتهم إذا تجاهلوا هذا الخوف، ولم يحاولوا التحرر منه باكتساب مهارات تواصلية فعالة.

ينجم الخوف من التواصل عن عدة عوامل، منها:

- الإفتقار للمهارات والخبرات التواصلية: فكلما زادت هذه الخبرات في حياتنا، كلما ازددنا وعيًا أكثر بمطالب التواصل، والعكس صحيح بطبيعة الحال. لذلك كلما امتلكنا مهارات تواصلية أكثر، أمكننا أن نقوم بالتواصل بنجاح أكبر. وثراء هذه الخبرات، وتنوع هذه المهارات يخفف إلى حد بعيد من مخاوفه.
- درجة التقييم: كلما أدرك المرء أنه عرضة للتقييم من قبل الآخرين زاد خوفه من التواصل. ويمكن ملاحظة ذلك في مقابلات العمل على سبيل المثال.
- مفهوم الذات: يزداد خوفنا من التواصل إذا زاد إحساسنا بأننا أقل ممن سنتواصل معهم، سواء في مهاراتنا التواصلية أو في خبراتنا أو في مكانتنا. إن إدراك ذواتنا على نحو أكثر إيجابية، والارتقاء بمهاراتنا التواصلية سوف يجعلنا نشعر بأننا أنداد مع الآخرين، ويمنحنا قدرة أكبر على التفاعل الناجح معهم.
- درجة الظهور: كلما زاد عدد الجمهور الذي نتحدث إليه، وكلما كان انتباه هذا الجمهور مسلطًا علينا، كلما زادت فرصة ظهور هذا الخوف.
- درجة الغموض: كلما زاد غموض موقف ما، وقلت قدرتنا على التوقع بما سينتهي إليه، كلما زاد الخوف من التواصل. لذلك فإن التواصل مع الغرباء قد يثير مخاوفنا لأن معرفتنا بهم تكون قليلة فتزيد درجة الغموض.
- خبرات النجاح أو الفشل السابقة: كما في مجالات أخرى من الحياة، فإن خبرات التواصل السابقة إذا كانت ناجحة، فإنها تتحول إلى عوامل مشجعة للانخراط في خبرات جديدة. كما أن الخبرات الفاشلة تزرع – في كثير من الأحيان – شيئًا من الخوف التواصلي في المستقبل خشية تكرار الفشل.

كيف نتعامل مع مخاوفنا التواصلية:

قد يكون من الصعب محو الخوف التواصلي تمامًا، إلا أنه يمكن التخفيف منه إلى حد كبير. والإرشادات التالية قد تكون مفيدة في هذا السبيل:

- زد من خبراتك ومهاراتك التواصلية: انظر في نفسك – ككائن تواصلي– مليًا.
- افحص مخاوفك: أنواعها ومواقفها ودرجاتها. حاول أن تفكر في أسبابها. شارك في دورات تدريبية عن مهارات الاتصال. استخدم إرادتك في تجاوز هذه المخاوف. ارفع من وتيرة مغامراتك التواصلية، ففي بعض الأحيان – كما في مجالات أخرى من الحياة – من المناسب أن تدفع بنفسك في مواقف تواصلية محسوبة.
- تدرب مسبقًا وتأهب: كلما زاد تدريبك واستعدادك لمواجهة مهمة ما، كلما كنت مستريحًا أكثر في مواجهتها، وقادرًا على تولي أعبائها بكفاية أكبر. فإذا كنت تشعر بالحرج أو الخوف من إلقاء نكتة، تدرب على ذلك ذهنيًّا، وافعل ذلك، أحيانًا أمام المرآة حتى تحس بالراحة في إلقائها.
- ركز على النجاح: فكر بنفسك، وبالمهمات المطروحة عليك على نحو إيجابي. احشد طاقاتك لأداء المهمات التي أنت بصددها، واصرف عن ذهنك أفكار الفشل، لأنك إذا تصورت نفسك فاشلاً فإنك تزيد من احتمالات هذا الفشل. وربما كان العكس صحيحًا أيضًا. فأنت تزيد من حظوظ نجاحك إذا وضعت نفسك في مناخ النجاح. ولا تنس أنك إذا فشلت في مرة سابقة فلا يعني هذا أنك ستفشل بالضرورة.
- تآلف مع الموقف الذي تخاف منه: تعرّف على الموجودين في مثل هذا الموقف، وتعرف على القوى الفاعلة فيه، وتعايش معه لفترة أطول، وسوف تخفف هذه الألفة من غموض الموقف وجدته، وهي عوامل تزيد – عادة – من الخوف.

- **حاول الاسترخاء: خذ نفسًا عميقًا، تحرك، استخدم السبورة مثلاً، فهذه النشاطات تخفف من القلق الذي تحس به.**
- **لا تخف من الخوف: إن معظم مخاوفنا – كما ذكرنا – تنبع من داخلنا، لذلك ففي وسعنا إنهاءها إذا توافرت لنا الإرادة الكافية والتدريبات الملائمة.**

الفصل الخامس

اللغة اللفظية في التواصل

"ينبغي للمتكلم أن يعرف أقدار المعاني، ويوازن بينها وبين أقدار المستمعين وبين أقدار الحالات، فيجعل لكل طبقة من ذلك كلامًا ولكل حالة من ذلك مقاماً، حتى يقسم أقدار الكلام على أقدار المعاني، ويقسم أقدار المعاني على أقدار المقامات، وأقدار المستمعين على أقدار تلك الحالات".

"تلخيص المعاني رفق والاستعانة بالغريب عجز، والتشادق من غير أهل البادية بغض، والنظر في عيون الناس عي، ومس اللحية هلك، والخروج عمّا بني عليه أول الكلام إسهاب".

"اللسان أداة يظهر بها حسن البيان، وظاهر يخبر عن ضمير، وشاهد ينبئك عن غائب، وحاكم يفصل به الخطاب، وناطق يردد به الجواب، وشافع تدرك به الحاجة، وواصف تعرف به الحقائق، ومعز ينفي به الحزن، ومؤنس تذهب به الوحشة، وواعظ ينهى به عن القبح، ومزين يدعو إلى الحسن، وزارع يحرث المودة، وحاصد يستأصل الضغينة، وملهٍ يونق الأسماع ".

(الجاحظ: البيان والتبيين)

لا يكاد يخامرني أدنى شك في أن كل من ألّف كتابًا في التواصل، توقف طويلاً عندما أراد أن يكتب القسم الخاص باللغة اللفظية. فهو – من جهة– يشعر أنه لا يعقل أن يخلو كتاب عن التواصل من فصل – أو أكثر– عن اللغة اللفظية. ومثل هذا الشعور مبرر تمامًا، إذ إن معظم التواصل يتمُّ من خلال هذه اللغة. إلا أن هذا الأمر ذاته – من جهة ثانية – يثير صعوبة حقيقية. فالعلاقة بين اللغة والتواصل تكاد تشبه العلاقة بين المثلث وزواياه، أو بين المربع وأضلاعه، علاقة منطقية يصعب فصلها،

مما يجعل اللغة اللفظية حاضرة حضورًا قويًا كل جنبات التواصل: أليس الاستماع استماعًا للغة لفظية؟ ثم ألا يتم الإدراك الاجتماعي من خلال اللغة؟ وحتى تصوراتنا عن ذواتنا التي تؤثر في التواصل، فإنها تصاغ لغويًّا، أي أن كل فصل في التواصل هو فصل عن اللغة. وحتى عندما نتحدث عن اللغة غير اللفظية كما تتبدى في تعبيرات الوجه وحركات الجسم، فإننا نفعل ذلك بمحاولة ترجمة اللغة غير اللفظية إلى مفردات لفظية. فكيف نفرد فصلاً في كتاب عن التواصل للّغة اللفظية، وهذه اللغة مبثوثة في كل أرجاء التواصل؟ بعبارة أخرى كيف نجعل ما هو كل في الكل مجرد جزء في ذلك الكل؟

ثم إن إفراد فصل عن اللغة في كتاب عن التواصل قد يسوق المرء للتحدث عنها بوصفها موضوعًا للّغويات، وهو ما تكرس له عادة كتب خاصة. إلا أن ما نريده ليس اللغة كما يدرسها العلماء المتخصصون فيها، أو كما تناقشها كتب متخصصة تبحث في بنيتها ودلالتها ونحوها وتراكيبها، فما نسعى إليه هو بحث دور اللغة اللفظية في التواصل الإنساني.

لعل هذا الإحراج هو الذي يجعل الفصول الخاصة باللغة اللفظية في كتب التواصل تختلف –في محتواها– عن بعضها بعضًا. وهذا الاختلاف وإن كان يثري الموضوع من خلال مقاربته من جوانب أو زوايا مختلفة، إلا أنه يشي بوجود أزمة في تحديد الموضوع. ولعلي –هنا– أحاول المروق من هذا الإحراج، فأتمكن من التحدث عن اللغة بوصفها فعلاً تواصليًّا، وأبحث في خصائصها بما هي كذلك، وليست بما هي موضوعًا للمهتمين باللغويات عمومًا. ولعل الأمر يقتضي –أولاً– تعريفًا مختصرًا بخصائص اللغة ووظائفها الرئيسة، لننتقل بعد ذلك إلى دورها التواصلي ومعيقاته وسُبل إرهافه وجعله فعالاً.

أولاً: اللغة ذلك الكائن المدهش:

لن أكون منساقًا وراء أي مبالغة على الإطلاق إذا قلت أن اللغة قد تكون أعظم اكتشاف / اختراع في تاريخ الإنسانية. ويمكن توضيح هذا القول من خلال الخصائص التالية:

١- **الأسس الطبيعية للّغة:** للغة أسس طبيعية ما كان يمكن أن تكون بدونها. وهذه الأسس موجودة -أصلاً- كجزء من أجهزة الجسم ووظائفها. فهناك -أولاً- جهاز صوتي قوي ومرن موجود في منطقة الفم ويستند إلى الرئتين. وتكمن قوة هذا الجهاز في القدرة على إصدار أصوات، والتلاعب بحجمها وحدتها وسرعتها وتباينها من خلال حبس الهواء وإطلاقه باستخدام الحلق واللسان ولأسنان والشفتين، مما يمكنها من إصدار أصوات متمايزة. صحيح أن هذه القدرة يمكن أن تتحسن بالتدريب، إلا أنها موجودة أصلاً عند الإنسان الذي اكتشفها فيما بعد. ويوجد لدى الإنسان ثانيًا -على نحو طبيعي- جهاز سمعي متطور قادر على نقل الأصوات وإيصالها للدماغ الذي يضم في تركيبته المعقدة -ثالثًا- مناطق خاصة بالنشاط اللغوي في النصف الأيسر منه، فإذا وضعنا في الاعتبار -رابعًا- تطور هذا الدماغ ورقيه نسبة إلى الكائنات الحية الأخرى بما يجعل صاحبه -الإنسان- يتمتع بقدرات واسعة على التفكير الاستدلالي والاستقرائي والإبداعي، وأضفنا -خامسًا- الطبيعة الاجتماعية للإنسان بما يوجد لديه حاجات عميقة للتواصل، فإننا سنجد أن الطبيعة استكملت عدتها لتحقيق الفتح العظيم.

٢- **القوة الرمزية:** إلا أن الشرارة التي جعلت هذه العناصر تأخذ في العمل على نحو متراكب، وهي شرارة ظهرت -في أغلب الظن- بمصادفة غير واعية، كانت في اكتشاف القوة الرمزية التي يمكن أن يشحن العقل البشري بها هذه الأصوات. إذ لم تعد هذه الأصوات مجرد أصوات، وإنما راحت تغدو رموزًا

تدل على أشياء وأفعال وحالات وعلاقات. ولكن الأصوات – التي ستسمى فيما بعد حروفًا –تبقى محدودة بالنسبة للتكثر –غير المحدود– لتلك الأشياء والأفعال والحالات والعلاقات، فاهتدى الإنسان –ذلك الكائن الذكي المبدع– إلى تركيب الحروف مع بعضها بعضًا ليصنع كلمات. ولما كانت سيالة الحياة متصلة متتابعة تتعاقب فيها الحوادث زمانيًّا وتتحايث مكانيًّا بما لا يكفي لكلمة أو كلمات منفصلة أن تعبر عنها، فقد انبثقت النصوص –وهي جملة كلمات ترتبط فيما بينها على نحو ذي مغزى للإنسان. ولما كانت الطبيعة منظمة وفق قوانين تتحكم بها وليست فوضى ضاربة، فقد جاءت اللغة مساوقة لها في نظامها الذي يسمى نحوًا، يضبط أزمنتها وحالاتها وروابطها.

وراح هذا الكائن المدهش – الذي بدأ بمجرد أصوات– يتوالد على نحو لا يصدق حتى غدا نظامًا بالغ التعقيد حافلاً بالاستعارات والتشبيهات والمرادفات... الخ. وانتقل من كونه مجرد إشارات بسيطة –تعبر عن حاجات أساسية– ليصبح مجالاً جماليًّا وعلميًّا وعمليًّا بالغ الإرهاف والتعقيد والإيحاء.

٣– الكتابة: إلا أن الفتح العظيم لم يتخذ أبعاده الكاملة إلا عندما أدرك الإنسان بذكائه المتميز أنه إذا كانت الأصوات يمكن أن تكون رموزًا، فإن الخطوط يمكن أن تكون كذلك أيضًا، وأكثر من هذا، فإنه يمكن جعل الرموز المنطوقة، تدل على الرموز المكتوبة. وتمامًا كما استخدمت تلوينات الأصوات لصناعة الحروف المنطوقة فقد استخدمت أشكال الخطوط المختلفة لصناعة الحروف المكتوبة، ثم تواضع الناس على جعل أصوات منطوقة بعينها تدل على خطوط مرسومة بعينها، وعلى جعل كلمات صوتية معينة تدل على كلمات مكتوبة معينة، فانبثق مجال جديد غني حافل هو مجال اللغة المكتوبة، وبدلاً من أن تتلاشى اللغة اللفظية بمجرد نطقها، أو بمجرد أن تهب

عليها رياح الإنكار والنسيان، ضمنت أن تستقر لآماد طويلة، فتسجل خبرات الإنسان المختلفة سواء على صعيد الفرد أو الثقافة.

٤- امتداد اللغة: وتمتلك اللغة ثراء داخليًا هائلاً يتجلى في امتدادها، أي قدرتها على التعبير عن حوادث في أزمنة سابقة أو أزمنة آتية متوقعة، وفي أماكن قريبة أو أماكن بعيدة. كما يتجلى في قدرة المفردات على التحرك عبر معانٍ مختلفة، وخصوصًا عندما اكتشفت قدرة هذه المفردات على التعبير عن العوالم المعنوية والنفسية والمجردة استنادًا إلى العوالم المادية، وبهذا تمكنت اللغة من تكثيف ذاتها إلى أقصى حد مستخدمة المجاز والاستعارة. إننا نقول: "الماء يغلي" وهذا معنى مادي ملموس نراه رأي العين، ونقيسه ونصفه بمصطلحات علمية موضوعية. ولكننا نقول أيضًا إن "المشاعر تغلي" و "الأحداث تغلي" و"الرأي العام يغلي"، و"قلب الأم يغلي"، و"الأسعار تغلي"..إلخ. وإذا كانت الكلمة الواحدة يمكن تشير إلى مفاهيم متعددة، فإن المفهوم الواحد يمكن أن يشار إليه بكلمات مختلفة، فهناك "الطاولة والمنضدة" و"الشباك والنافذة" "الألم والوجع"، و"الكرم والسخاء والجود"، إلى آخر ما هناك من مترادفات لغوية. فإذا أضيفت حركات الشكل كالفتح والضم والكسر -كما في اللغة العربية- زاد عدد الكلمات بصورة كبيرة.

٥- السياق: لا يقتصر هذا الثراء على الاستعارات والمترادفات وغير ذلك مما أشرنا إليه، إلا أن الكلمات تكتسب معانٍ وألوان وظلال جديدة، حسب السياق الذي تُنطق فيه، والذي يضم العلاقات بين المرسل والمستقبل والموقف. إن كلمة في سياق مازح تعني شيئًا مختلفًا عمّا تعنيه في سياق جاد، وكلمة من أم لابنتها تعني شيئًا آخر تمامًا من شخص آخر لهذه الابنة.

من الممكن أن نمضي بعيدًا في تبيان مواطن تعقد اللغة وثرائها، ولكننا سنقع تمامًا فيما كنا نحاول تجنبه، وهو تحويل هذا الفصل إلى فصل في كتاب عن

اللغويات. إلا أن الأبعاد التي ذكرناها كمجرد أمثلة تكفي – في أغلب الظن – لتوضيح تعقيد اللغة، وهو تعقيد وإن كان يثير الإعجاب والدهشة، فإنه له نواتج سلبية في بعض الأحيان تعوق التواصل.

ثانيًا: وظائف اللغة:

١- التفكير: حاول أن تفكر بأي أمر، وحاول أن تفعل هذا من دون استخدام الكلمات، وستلمس –بيسر– صعوبة هذا الأمر. بل إن بعض الباحثين – متأثرين بهذه العلاقة العميقة بين اللغة والتفكير وحدوا بينهما. إن وضوح اللغة يعكس وضوح التفكير، وإذ نحاول نقل أفكارنا لبعضنا – وهي إحدى مهمات التواصل الرئيسة – فلا بد من أن نستخدم لغة واضحة مبينة.

٢- جعل العالم قابلاً للتداول: اللغة نظام رمزي، يحول العالم إلى منظومات رمزية. وبفضل هذا الترميز يغدو في وسعنا تحليل العالم وتركيبه، وفصل عناصره ووصلها، واستدعاء أشياء من الماضي، وتوقع أشياء في المستقبل. إن اللغة تمكننا من التلاعب بالعالم كما يتلاعب طفل بكريات صغيرة.

٣- اختراع عوالم جديدة: اللغة لا ترمّز العالم أو تمثله فقط، إنها تخترعه أيضًا سواء أكان ذلك بتبني حجج من دون أخرى، أم بالمبالغة أم الكذب، أم التخيل، أم غسيل الدماغ. ومن الممكن تزيين أمر – باللغة– وتشويه أمر آخر باللغة أيضًا.

٤- التأثير: يستطيع خطيب مفوه أن يحرض الجماهير على القيام بما يريده، ويمكن لبائع بارع أن يقنع الناس بشراء سلعته، ويستطيع وسيط خير فصيح أن يصلح ذات البين كما يستطيع وسيط شرير أن يشعل نار فتنة.

٥- التعبير: ونحن نعبر باللغة عمّا يدور في عقولنا، أو يجيش في قلوبنا، سواء كان ذلك أفكار أو مشاعر أو حاجات أو أماني أو مشكلات أو مخاوف أو هموم أو توقعات.

٦- الوصف: إذا كان التعبير ينصب على دخائل النفس، فإن الوصف ينصب على العالم الخارجي. فباللغة نصف الأشياء الطبيعية والصناعية والناس الآخرين.

٧- المتعة: في اللغة مساحة واسعة للمتعة سواء أكان ذلك بالأدب بأجناسه المختلفة من شعر ومسرح وقصة قصيرة ورواية أم حتى بالثرثرة بين الأصدقاء وسرد النكات.

٨- التعلم: يتم معظم التعلم -بمعناه الواسع- سواء كان ذلك في البيت أم المدرسة، أم غير ذلك من سياقات التعلم المختلفة، بوساطة اللغة إلى حد كبير.

٩- التواصل: ويقصد بالتواصل تبادل المعلومات بوساطة اللغة اللفظية وغير اللفظية بين شخصين أو أكثر، سواء أكانت هذه المعلومات معرفية أم عاطفية أو سلوكية. وتبدو أهمية هذه الوظيفة في ضوء اجتماعية الإنسان، وفي أهمية اللغة لقضاء حوائجه المختلفة.

من الممكن أن نمضي دون نهاية تقريبًا في تعداد وظائف اللغة لأنها مبثوثة في كل جنبات الحياة وثناياها وشقوقها. فاللغة -أيضًا- أداة تدين، ومطية تذّكر، ووسيط تخطيط، وينبوع إيحاء وغير ذلك مما يحف به عالمنا الخارجي وعالمنا الإنساني أيضًا.

هذا التعقد والتكثر في خصائص اللغة وفي وظائفها يجعل استخدامها على نحو فعال ودقيق مسألة ليست يسيرة على الإطلاق. صحيح أننا نتحدث في معظم الوقت على نحو يكاد يكون تلقائيًّا وآليًّا، إلا أن علينا أن نقر -أيضًا- أننا كثيرًا ما نفشل في تحقيق أغراضنا لأسباب لغوية، وكثير ما نقع ضحايا لسوء الفهم والتفاهم، بل لانقطاع العلاقات لأسباب تتصل باستخدامات خاطئة للتواصل اللفظي. لذلك لا بد إذا كان لنا أن نستخدم هذا الاختراع المدهش من أن نتدرب على المهارات التي تؤمن لنا تحقيق أغراضنا بوساطته على النحو الذي نرغبه.

ثالثًا: عوائق التواصل اللفظي:

من الممكن تمامًا أن يضللنا الوجه السهل للغة، فنعتقد أن استخدامها مسألة لا تحتاج لجهد خاص. فهاهم أولئك كل الناس يتحدثون ويتواصلون من دون أن يدرسوا مساقًا في مهارات التواصل. إلا أن مجرد التحدث والتواصل ليس هو الغرض النهائي، فالمهم هو تحقيق أهداف التواصل من خلال تركيب رسالة فعالة وتقديمها على نحو ناجح. واللغة بوصفها نظامًا رمزيًّا معقدًا متناشبًا مع الذات، ذات المرسل والمستقبل، ومع علاقتهما، ومع سياق التواصل، يمكن أن تفضي — إذا استخدمت بخفة ومن دون تدبر — إلى إحباط الرسالة التواصلية ومقاصدها، بل وجعلها تنقلب ضد أهدافها المنشودة. وثمة عوائق كثيرة يمكن أن تشوش التواصل اللفظي وتعطله. إن معرفة هذه العوائق مسألة جوهرية لمحاولة تفاديها. وينبغي أن يكون واضحًا أن تجنب هذه العوائق أو إزالتها هو مسؤولية مشتركة بين المرسل والمستقبل.

١- الإبهام:

أ) **الإبهام اللغوي:** إذا كنت تتحدث بلغة لا تتقنها، أو إذا كنت تستمع لهذه اللغة، فإن هناك احتمالاً كبيرًا لحدوث هذا النوع من الإبهام. فقد تضطر أحيانًا للتحدث باللغة الإنجليزية مع أجنبي على الرغم من أنك قد لا تعرف من هذه اللغة إلا النزر اليسير، كما أنك قد تستمع أحيانًا إلى أجنبي يتحدث بهذه اللغة معك. وبالمثل، فقد تتحدث بالعربية إلى شخص أجنبي ليس متمكنًا من هذه اللغة. وفي كل هذه الحالات يلقى على عائق المتحدث والمستمع مسؤولية مكثفة لتجنب الإبهام اللغوي وإزالته. وأفضل طريقة لتحقيق هذا، هي التحدث ببطء وجمل قصيرة مبسطة، والتأكد من فهم المستمع أولاً بأول، والاستعانة باللغة غير اللفظية قدر الإمكان، ثم التأكد — أخيرًا — من أن الرسالة وصلت كما يريدها صاحبها.

ب) **الإبهام التقني:** لكل تخصص لغته الفنية الخاصة التي يجدها غير المتخصصين صعبة وغير مفهومة. إن الصيدلاني الذي يحاول شرح دواء معين وتركيبه بلغة متخصصة لزبون غير متخصص في الصيدلة، سوف يوجد عند هذا المستقبل حالة من الإبهام التقني. كما أن استخدام مثل هذه اللغة في موضعها غير المناسب قد يربك المستمع الذي يمكن أن يتردد في الاستيضاح فيزيد الطين بلة. لذلك ينبغي أن يحاول المرسل المتخصص أن يترجم مفرداته التقنية إلى مفردات أكثر بساطة وشيوعًا، وأن يوسع من الشرح والتبسيط قدر الاستطاعة حتى يتمكن من توصيل رسالته للمستقبل على نحو فعال.

جـ) **إبهام المعنى:** اللغة —كما أسلفنا— نظام رمزي، وأحد مشكلات هذا النظام أن المعنى لا يكون متضمنًا كله في الرمز، وإنما تبقى فوائض منه في قلب المتحدث، بل إن هذه الفوائض قد يتم إنشاؤها في قلب المستقبل. فقد أقول نفس الكلمة على سبيل الهجوم أو المزاح أو التودد أو التلميح. إن المقاصد تبقى – في كثير من الأحيان – خفية. ثم أن لرموز اللغة خاصية تلغرافية فائقة. إن كلمة واحدة قد تشير إلى مفهوم بالغ الثراء والتعقيد قد يكون له معان متعددة، وقد يتطلب فهمه معارف كثيرة. انظر إلى كلمة مثل "السعادة"، وحاول تعريفها وستلمس صعوبة ذلك.

د) **الإبهام الثقافي:** تختلف الثقافات في سلوكها اللفظي وغير اللفظي، بل إن بيئات مختلفة في ثقافة واحدة قد تستخدم المفردة الواحدة بمعان مختلفة بل ومتناقضة. إن أبناء الوطن العربي يتحدثون العربية، ولكن معاني بعض المفردات في قطر عربي يختلف عن معانيها في قطر آخر، وهذا قد يفضي إلى سوء التفاهم. ومن ثمة، فإذا كنت تتحدث لشخص من بيئة ثقافية أخرى فعليك أن تكون حذرًا في استخدام مفردات عامية قد يختلف معناها بين

بيئتك وبيئته. كما أنك إذا كنت تستمع له فعليك أن تتحلى بالانتباه إلى هذه الخاصية، حتى تتمكن من تفسير كلماته في إطار بيئته هو.

هـ) إبهام التغذية الراجعة: التغذية الراجعة هي كل سلوك يقوم به المستقبل – في أثناء التواصل – ويكون مفيدًا للمرسل في توضيح حالة هذا المستقبل التواصلية: هل فهم الرسالة؟ هل اندهش منها ؟ هل استنكرها؟ هل هو منتبه لها؟ هل هو راغب في استمرارها؟ هل يرغب في التعليق عليها؟ وتتخذ هذه التغذية أشكالاً لفظية وغير لفظية. فإذا حجب المستقبل عن المرسل مثل هذه التغذية الراجعة، فإن هذا المرسل سيجد نفسه في حالة إبهام بشأن مصير رسالته سواء من حيث فهم المستقبل أو قبوله لها. وبطبيعة الحال، فإن المرسل – ذاته – قد لا ينتبه إلى إشارات التغذية الراجعة فتفقد رسالته كثيرًا من معناها لأنها لا تسترشد بهذه التغذية على نحو يجعلها أكثر هدفية ونجوعًا.

و) إبهام توهم المعرفة: يحدث هذا الإبهام غالبًا عندما يحاول شخص ما شرح قضية علمية أو إنسانية لآخر. فإذا كان المرسل غير ملم تمامًا بأبعاد ما يود أن يقوله، فإنه سيبعث برسالة ناقصة وسطحية، كما سيعطي انطباعًا سيئًا عن نفسه.

٢– عدم الملاءمة: وعدم الملاءمة يمكن أن يحدث بين الرسالة والمستقبل، وبين الرسالة والسياق، وبين الرسالة غير اللفظية والرسالة اللفظية.

أ) عدم ملاءمة الرسالة للمستقبل: يعتبر أخذ خصائص المستقبل وحالته بعين الاعتبار شرطًا مهمًا لنجاح التواصل. فإذا كانت الرسالة أصعب من أن يتلقاها المستقبل، أو كانت تتعارض بشدة مع قناعاته السابقة، أو كان مزاجه النفسي لا يجعله مستعدًا لتلقيها، أو لم يكن مهتمًا بها، فإن هذا كله سيعوق التواصل.

ب) عدم ملاءمة الرسالة للسياق: إن إلقاء نكتة في عزاء، أو طرح موضوع جدي – يحتاج لهدوء لمناقشته – في جلسة صاخبة لا تنشد إلا التسلية، أو إثارة موضوع يحمل حساسية خاصة في وجود نساء، أو التحدث عن موضوعات محزنة في مناسبة سعيدة، كل هذا يعوق التواصل ويحبط مقاصده ويعطي انطباعًا سلبيًّا عن المرسل.

جـ) عدم ملاءمة الإشارات غير اللفظية للرسالة اللفظية: إن رسمك ابتسامة باردة وصفراء على وجهك وأنت ترحب لفظيًّا بشخص ما، ونفيك بأنك مرتبك على الرغم من أن هذا يبدو على وجهك بوضوح، وشروعك في إعداد حقيبتك على مكتبك، أو نظرك إلى ساعتك بينما تؤكد لفظيًّا أنك غير مستعجل، سوف يشكك المستقبل كثيرًا في رسالتك اللفظية.

٣- الفوضى: الفهم مرتبط إلى حد كبير بالنظام، لذلك ينبغي أن تتمتع الرسالة بتنظيم دقيق واضح حتى يمكن أن ينتقل معناها إلى المستقبل. ويمكن تحقيق التنظيم بعدة وسائل منها:

- التقديم للرسالة بفكرة مجملة عن مضمونها وتحديد هدفها.
- تقسيم الرسالة إلى أقسام أو مجالات متمايزة منطقية.
- تبيان العلاقات بين أقسامها.
- سوق الشواهد التطبيقية اللازمة لتوضيح النقاط النظرية.
- تقديم خلاصة أخيرة.
- مراقبة التغذية الراجعة للمستقبل وتعديل الرسالة في ضوئها.

إن الترتيب والتسلسل، والتركيز، والتمييز بين العام والخاص، والجوهري والهامشي، والربط بين الرسالة وأي رسائل سابقة متصلة بها، والتمييز بين الغايات والوسائل، والأصول والفروع، والمفاهيم والشواهد، كلها وسائط منطقية ملائمة لتوصيل فعال للرسائل.

٤- نوازع الذات ومغالطاتها: التواصل - كما أسلفنا في الفصل الأول - فعل كلي ينخرط فيه الإنسان بكليته. وأحوال الذات المختلفة بما في ذلك نوازعها ومغالطاتها سواء أكانت لدى المرسل أم المستقبل- تؤثر في التواصل ويمكن أن تعوقه. ومن هذه النوازع والمغالطات:

أ) **فرط الانفعال:** يعطل الانفعال الشديد - خصوصًا إذا كان سلبيًّا - من عملية إرسال الرسالة التواصلية أو تلقيها. إن الغضب - على سبيل المثال - يفرغ الرسالة من عقلانيتها وهدوئها ليحولها إلى مجرد تفريغ لشحنات انفعالية، يسيء إلى التواصل وأطرافه أكثر مما تقضي إلى تحقيق أهدافه.

ب) **الشرود والتشتت:** الانتباه يتطلب بذل جهد من المستقبل، وقد يغدو هذا الجهد مرهقًا فيتخفف الإنسان منه ويروح يفكر بأمور أخرى. كما أن المرء لا يتلقى رسائل من الخارج فقط، ولكنه يتلقى رسائل من داخله، أفكار شتى تتضارب وتتصارع وتروح وتجيء فتعطل عليه الانتباه والتلقي. وثمة عوامل متعددة تسهل الشرود والتشتت: فقد لا تكون الرسالة التي يستمع له الشخص مثيرة لاهتمامه، وقد تكون هناك عوامل ضجيج في المكان، وقد يكون المستقبل ميالاً للشرود والتشتت بصورة عامة، وقد يكون مشغولاً بأمر آخر معين.

جـ) **الارتباك التواصلي:** يحدث الارتباك التواصلي إما نتيجة لمفاجأة تعقد اللسان أو نتيجة لخوف من التواصل. وتحدث المفاجأة عندما يبعث إليك مرسل برسالة غير متوقعة خصوصًا إذا كانت مخالفة لتوقعاتك وآمالك، وبدلاً من أن تنشغل بالتفكير في كيفية التعامل مع الرسالة الجديدة بهدوء، فإن انفعالاتك تطفو على السطح إما في صورة غضب، أو خيبة، أو ما شابه ذلك، فتتعطل سيالة التواصل المناسبة لتحل محلها ثورة أو انسحاب. أما الخوف من الجمهور - وقد أشرنا إليه سابقًا - فهو مشكلة يعاني منها كثير من

الناس، إذ ما أن يبدأ المرء يحسّ بأن عليه أن يتواصل مع آخرين غرباء نسبيًّا، فإنك تجده يتلعثم ولا يعود يعثر على الكلمات المناسبة. إن الوعي بأنك — كمستقبل — تحت وطأة المفاجأة — وضبطك لأعصابك وتنظيمك لأفكارك سيمكنك من متابعة التواصل على نحو فعال.

د) **مغالطة افتراض التماثل:** الناس كائنات فريدة، لكل منهم وجهة نظره وزاويته التي يطل منها على أمور هذا العالم. وقد نسارع في بعض الأحيان — حتى من دون أن نشعر — إلى افتراض أن الآخرين يعرفون ما نعرفه، ونأخذ في التواصل معهم على هذا الأساس، فقد يبدأ طبيب بالتحدث عن مضاعفات مرض ما وكأن الآخرين يعرفون وصف هذا المرض مثله تمامًا. وقد نفترض أن الموضوع الذي يهمنا يهم الآخرين أيضًا، فنأخذ بالتحدث عنه من دون أن نلاحظ ملل المستقبلين ولا مبالاتهم وضيقهم.

هـ) **الخضوع لتداعي الترابطات الذاتية:** يحدث التواصل في كثير من الأحيان وفقًا لمبدأ الاستدعاء المتبادل: يتحدث شخص عن موضوع فيستدعي هذا عند المستقبل موضوعًا مشابهًا فيتحدث عنه لنسمع هذا الحوار:

المرسل: لقد أمضيت إجازة الصيف الماضي في رحلة إلى النمسا.

المستقبل: النمسا؟ لقد زرتها أنا أيضًا.

المرسل: حقًّا؟ هل شاهدت مدينة الملاهي في فيينا؟

المستقبل: نعم، ولكن والت ديزني أكبر منها، هل شاهدتها ؟

قد يكون هذا الحوار مقبولاً. إلا أن ما يحدث هو إننا ننسى مبدأ الاستدعاء المتبادل لنخضع — بدلاً عنه — لمبدأ الترابطات الذاتية، فكل شئ يخطر ببالي من قريب أو بعيد أتحدث عنه. فقد يستمر الحديث السابق على النحو التالي:

المرسل: كلا، لم أشاهد والت ديزني.

المستقبل: إنها جميلة، ولكنها تعطل الأولاد عن الدراسة.

المرسل: الدراسة.. لقد كنت أكره الدراسة وأنا صغير.

المستقبل : هل كنت تكرهها كلها أم مواد معينة؟

المرسل: إن الدراسة لا تفضي حتمًا إلى النجاح في الحياة.

نلاحظ هنا أن "المرسل" أخذ يخضع لتداعي الترابطات الذاتية فيحدث عن الأمور التي تخطر بباله، من دون أن ينخرط في حوار تبادلي حقيقي، وهذا يؤدي إلى الابتعاد تدريجيًّا عن بؤرة الحوار. وقد يصل الأمر إلى أن يبدو المتحدث وكأنه يحاور نفسه فقط. إن التواصل شبكة ينبغي ضفرها بإتقان بين المرسل والمستقبل فلا تظهر فيها خيوط غريبة أو متقطعة.

لا ينحصر تأثير الذات على المتحدث وإنما يمتد إلى المستقبل أيضًا فقد ينشغل هذا الأخير بإعداد الحجج التي سيرد بها على المرسل، فلا يعود يسمع الرسالة بدقة، وقد يركز المستقبل – أيضًا – على أمور ثانوية في الحديث أو في حركات المرسل مما يفوت عليه الرسالة الأساسية.

إن التحرر من هواجس الذات ونوازعها وتدخلاتها غير الشرعية أمر مهم للغاية للإصغاء الفعال – كما سبق وذكرنا – وللإرسال الفعال أيضًا.

رابعًا: فجاجة التواصل ومزالقه:

كل جوانب السلوك الإنساني يمكن أن تؤدى بصورة فجة أو مبتذلة، أو بصورة أنيقة تمنح السلوك جمالية عالية وتشيع في مناخه أجواء من الرقي والتحضر. وليس السلوك التواصلي استثناءً من هذه القاعدة، فهناك ما يمكن أن ندعوه آداب التواصل وجمالياته. وأول هذه الآداب – التي لا تمنح التواصل مستوى أخلاقيًّا وجماليًّا رفيعًا وحسب، وإنما تجعله أكثر فعالية أيضًا – هي حسن اختيار المفردات والتعبيرات على نحو يعلي من شأن المستقبل ويؤكد احترامه. فبدلاً من أن أقول لشخص: إن كلامه

فارغ، يمكنني أن أطلب منه أن ينظر إلى الأمر من وجهة نظر أخرى، وبدلاً من أن أقول له: إنك لا تفهمني فإني أقول له: لعلي لم أحسن التعبير عن وجهة نظري، وبدلاً من أن أقول له – أخيرًا – إني لا أريد أن أرى وجهه، يمكن أن اقترح عليه –بتهذيب – ألا نتقابل لفترة من الوقت ريثما يعيد كلٌ منا النظر في موضوع الخلاف بيننا. ولعل هذا هو ما عناه المثل الشعبي الشهير والصادق: "المناطق سعادة"، إن اللطف والدماثة ورقة الكلام مفاتيح تواصلية بالغة الفعالية. وسنعود إلى هذا الأمر بشيء من التوسع في فصل لاحق.

وبالإضافة إلى الفجاجة في المفردات، هناك مزالق تواصلية كثيرة يمكن أن يقع فيها المرء، وفيما يلي استعراض لبعضها ولكيفية تجنبها.

أ) **التحدث إلى أعلى وإلى أسفل:** السلطة تنظيم اجتماعي وإداري قوي وراسخ، ففي كل مؤسسة تنظيم هرمي، يمتلك الأشخاص الذين يحتلون مواقع عالية فيها سلطة أكبر. وهذا أمر يكاد أن يكون طبيعيًّا، ناهيكم عن أنه مطلوب لحسن إدارة العمل وتنظيمه. إلا أن المشكلة تكمن في أن السلطة أفرزت أنماطًا تواصلية خاصة، فالشخص الذي في المرتبة الأعلى يتحدث بلهجة تختلف عن لهجة الذي يحتل مرتبة أدنى في هذا التراتب الهرمي. ويتسع هذا التراتب إلى المؤسسة الاجتماعية ككل، وتروح السلطة تنبني على الثروة أو المعرفة أو الذكاء أو الشهرة..إلخ، وهذا المعنى الواسع مفهوم أيضًا، فالناس تتفاوت حظوظهم من هذه الأمور. إلا أن المشكلة هي أن السلطة – سواء في المؤسسات الاجتماعية الضيقة أو في المجتمع على اتساعه – أفرزت أنماط تواصل لفظية وغير لفظية خاصة بها، فأصبح الذين يحتلون المواقع القيادية السلطوية يستخدمون خطابًا تواصليًّا يختلف تمامًا عن خطاب أولئك الذين يشغلون المواقع الأدنى. وقد يعكس الخطاب من الأعلى إلى الأدنى في كثير من الأحيان تعاليًا قد يصل إلى حد الإهانة، كما قد يعكس الخطاب

من الأدنى إلى الأعلى خضوعًا قد يصل إلى حد المذلة. إلا أن هناك قاعدة مهمة في الآداب والأخلاق التواصلية تفيد أن تفاوت الحظوظ والمراتب لا يعني بأي صورة من الصور تفاوتًا في الجدارة والكرامة الإنسانية، لذلك ينبغي على "الأعلى" و "الأدنى" استخدام خطاب تواصلي يفيد احترام الآخر واحترام الذات في آن واحد. إن مفهوم المساواة الإنسانية يقع في قلب التواصل الإنساني الحقيقي. ويتجاهل كثيرون هذا المبدأ، ويستخدمون السلطة استخدامًا تعسفيًّا في إصدار الأوامر ومنع الحوار وإلغاء التواصل الخلاق. بل إن كثيرين – أيضًا – ممنْ هم في الموقع الأدنى، يلجؤون لخطاب يعتمد التزلف والتملق والنفاق وإبداء الضعة كي يبقوا مطمئنين إلى مصائرهم، أو كي يضمنوا لأنفسهم الحصول على مكاسب أكبر، أو كي يهدئوا إحساسًا بالنقص لديهم. وسنعود إلى هذا الموضوع لنناقشه – بتفصيل أكبر – من زاويته الأخلاقية عندما نتحدث عن الأخلاق في التواصل.

ب) **التجاهل**: وهو نمط تواصلي نتجاهل فيه حضور شخص ما أو كلامه، ونتصرف على أساس أنه غير موجود، أو أن ما يقوله لا يستحق الانتباه أو الاهتمام. والتجاهل يختلف عن الرفض. فعندما نرفض شخصًا ما فإننا لا نتفق معه، ونبرز عدم رغبتنا في قبول ما يقوله الشخص أو يفعله، أما في التجاهل، فإننا ننكر الشخص وأي مغزى لما يقوله أو يفعله. وهذا التجاهل قد يتم عن قصد أو من دون قصد، وهو سلوك يؤذي التواصل، ولا بد من تجنبه وممارسة "القبول" وهو نمط تواصلي لا نقر فيه بوجود شخص آخر فحسب، ولكننا نعبر عن قبولنا له. ويمكن إظهار الفرق بين القبول والتجاهل من خلال الجدول التالي:

القبول	التجاهل
١- يقر بوجود الآخر على نحو لفظي وغير لفظي، كما يقر بإسهام الآخر في التواصل سواء بالاتفاق معه أو مناقشته.	١- يتجاهل وجود الآخر وما يقوله، ويبدو غير مبال بالشخص وما يقوله.
٢- يحافظ على التواصل البصري، وعلى أنماط التواصل الجسمية المختلفة الملائمة التي تفيد الإقرار بالآخر.	٢- لا يقوم بأي تواصل غير لفظي، ويتجنب التواصل البصري، كما يتجنب لمس الآخر.
٣- ينخرط في حوار تواصلي حيث يكون الطرفان متحدثين ومستمعين، وحيث ينغمس الاثنان في هذا الحوار، ويهتمان ببعضهما ويحترمان بعضهما.	٣- ينخرط في حوار ذاتي حيث يتحدث شخص واحد ويستمع شخص واحد، وحيث لا يوجد تفاعل حقيقي أو احترام أو اهتمام حقيقي متبادل.
٤- يعكس مشاعر الآخر لإظهار التفهم.	٤- يعبر عن مشاعره الخاصة، ويتجاهل مشاعر الآخرين، أو يستجيب على نحو ينقصه الدفء.
٥- يستوضح -عن طريق الأسئلة- أفكار الآخر ومشاعره.	٥- لا يعبر إلا عن نفسه، ويتجاهل أي غموض في ملاحظات الآخر.
٦- يأخذ مطالب الآخر بعين الاعتبار، ويجيب عن أسئلته أو مكالماته الهاتفية أو رسائله.	٦- يتجاهل مطالب الآخر، ويفشل في الاستجابة لمحاولات الآخر التواصلية.
٧- يشجع الآخر على التعبير عن أفكاره ومشاعره.	٧- يقاطع تعبير الآخر عن نفسه، أو يجعل هذا التعبير صعبًا.
٨- يستجيب على نحو مباشر وتام لما يقوله الآخر.	٨- يستجيب على نحو هامشي، ويحول الرسالة إلى اتجاه آخر.

جـ) **الاستبعاد**: لعل إحدى أكثر العادات اللفظية إزعاجًا وإفسادًا للتواصل، هي تحدث جماعة متجانسة مع بعضها، في حضور شخص غريب عن الجماعة، من دون مراعاة ذلك. فعندما تلتقي مجموعة من الأطباء –على سبيل المثال– من دون وجود آخرين غرباء عن المهنة لا تثور مشكلة من هذا النوع. ولكن إذا كان أحد الحضور ليس طبيبًا، وفشلت مجموعة الأطباء في التكيف مع هذا الوضع – كما يحدث غالبًا – فإن مسألة الاستبعاد تثور. ويحدث هذا في مجموعات مهنية أخرى كالمدرسين أو المحامين، حيث يشعر الغريب بأنه مستبعد ومتجاهل، مما يورثه شعورًا سيئًا، يستجيب له بطرق مختلفة قد يكون الانسحاب من الجلسة أحدها. ويمكن أن ينطبق الشيء ذاته على المجموعات اللغوية المختلفة التي يترتب على ظاهرة الاستبعاد فيها آثار مشابهة لما يحدث في المجموعات المهنية السابقة. ولا يلغي الاستبعاد أو يخفف من آثاره إلا مبدأ "الضم". ويشير هذا المبدأ إلى مسؤولية كل المشاركين في التفاعل عن ضمان مشاركة الجميع فيه على نحو فعال بما في ذلك الغريب. وهناك عدة طرق لضم الغرباء إلى التفاعل الدائر مثل سؤاله عن انطباع غير المتخصصين عن هذه المهنة، أو إجراء مقارنات بين مهنته ومهنة المجموعة، أو توضيح بعض المفردات والتفاصيل المهنية له والاستجابة لتساؤلاته، كما يمكن أيضًا تغيير موضوع الحديث بحيث يغدو مشتركًا بين كل الأطراف.

د) **التحدث عن النفس وعن الآخرين**: يتحدث كثير من الناس ويتصرفون كما لو أنهم مركز العالم. فهم يتحدثون عن أنفسهم باستمرار: عن مهنهم وإنجازاتهم وخططهم وهواياتهم ومشكلاتهم ونجاحاتهم، ولا يسألون عن الآخرين ولا كيف يفكرون أو يشعرون أو يخططون. وبالمقابل فهناك أناس يتخذون من التكتم شعارًا لهم، فلا يتحدثون عن أنفسهم إطلاقًا، ولكنك

تراهم يرغبون في معرفة كل شيء عن الآخرين. ويثير هذا الموقف شك الآخرين في الشخص، واعتقادهم بأنه لا يرغب حقًّا في أي تواصل حقيقي. وتحل هذه المواقف المتطرفة – سواء أكانت تطرفًا في التحدث عن الذات أو تكتمًا في هذا –باتباع مبدأ "التوازن" ووفقًا لهذا المبدأ لا بد من أن نراعي الآخر في تواصلنا، فلا نمعن في تجاهله لحساب حديثنا عن أنفسنا، ولا أن نصمت تاركين له الحبل على الغارب يتحدث عن نفسه. إن تواصلاً متوازنًا، نسبيًّا يمنح هذه الخبرة الاجتماعية إثارة أكبر، وإحساسًا بالثقة والرضى أعمق، وشعورًا بأن كل طرف قد أسهم في التفاعل بقسط وافر. صحيح أننا في بعض الأحيان قد نسهب في التحدث عن خبرة مثيرة مررنا بها، إلا أننا سنتيح للآخرين أيضًا – سواء في هذه المرة أو في مرات أخرى – التحدث عن خبراتهم المثيرة لهم.

هـ) النقد والثناء: تتضمن عملية التواصل عمومًا –فيما تتضمن – قيام المتواصلين بإصدار أحكام نقدية أو بالثناء. والنقد جزء مهم ونافع في تفاعلنا التواصلي عمومًا. لكن المشكلة تثور عندما يكون النقد غير ملائم أو مبالغ فيه. وعدم الملاءمة أو المبالغة يظهران في وجوه عديدة: في مضمون النقد وشكله، وطبيعة المصاحبات غير اللفظية، والمفردات اللفظية ذاتها، والمكان والزمان، على نحو يجعل النقد يفقد وظيفته وغايته التواصلية.

وينطبق الشيء ذاته على المديح أو الثناء. فما من إنسان إلا ويرغب – بصورة ظاهرة أو غير ظاهرة –في تلقي المديح، كما أننا كمرسلين نقوم بإصدار أحكام مديح أو ثناء بين الحين والآخر. لكن المديح أيضًا قد يكون غير ملائم أو مبالغ فيه إلى درجة أن الممدوح قد لا يصدقه، بالإضافة إلى أنه يفقد قيمته كثناء، ويعطي انطباعًا سلبيًّا عن المرسل يتراوح بين الكذب والتملق والنفاق وسوء التقدير.

إن تفادي هذه المواقف المتطرفة سواء كانت نقدًا أو ثناءً يستلزم إعمال مبدأ "التقييم المنصف". وسوف يمنحك هذا المبدأ حساسية مرهفة بين المواقف المختلفة للتمييز بين مجاملة عابرة وثناء عادي وثناء مبالغ فيه. كما أنه سيمكنك من ممارسة نقد إيجابي متحرر من العدوانية والفظاظة، يسهم في إثراء التواصل وليس في شحنه بالجفاء وقطعه.

و) اللغة العدوانية: يمكن للكلمات أن تكون ورودًا يفوح عبيرها، فيملأ جو التواصل عطرًا، ويمكن أن تكون سهامًا تمزق التواصل ولا تترك سوى المرارة في صدور أطرافه التي تنغرس فيها هذه السهام. والكلمات والتعبيرات والأحاديث لا تصف المشاعر والأفكار والوقائع فحسب، ولكنها تصنعها أيضًا. إنها سلاح ذو حدين –كما يقال– ومن ثمة فلا بد من استخدامها بعناية. وثمة قواعد يمكن أن تساعد في استخدام حميد للّغة يبني تواصلاً مثمرًا، ومنها:

- لا توجه –بصورة فجة – ملاحظات للناس عن عيوب تتصل بشكلهم. إذ لن تستفيد شيئًا من أن تقول لآخر: إنك لاحظت أنه يعرج قليلاً، ولا أن هناك حولاً في عينيه، ولا أنه يحرك فمه بطريقة غريبة عندما يأكل، ولا أنه قصير جدًّا أو طويل جدًّا، أو ما شابه ذلك، فلن تستفيد من هذا شيئًا إيجابيًّا، وكل ما ستفعله هو أنك ستجرح الآخر، وتسيء إلى تواصلك معه.
- لا تفرط في المزاح، خصوصًا إذا كان مزاحًا سلبيًّا يسيء إلى الآخر. إن النكات يمكن أن تتحول إلى إهانات مبطنة. إن الشخص يمكن أن يتحمل دعابة لطيفة عنه، ولكن من المشكوك فيه أن يتحمل أكثر من هذا.
- لا تكرر سرد حكاية تعتقد أنها تسبب حرجًا للآخر. فقد يتحملها مرة واحدة، ولكنه – إذا تكررت – سيعتبرها إشارة عدوانية.

- وجه نقدك إلى سلوكات مفردة قام بها الشخص، ولكن لا توجه هذا النقد إلى شخصه ككل. فإذا أخطأ شخص عاتبه على هذا الخطأ، ولكن لا تندفع في توجيه نعوت كلية له كأن تقول له: إنك سيء أو شرير.
- استخدم التعبير الإيجابي غير المباشر إذا أردت أن توجه نقداً لآخر. فإذا كانت صديقتك ترتدي ثوبًا تعتقدين أنه غير لائق، فبإمكانك أن تقولي لها: إنها كانت تبدو أجمل بثوبها الآخر الذي كانت ترتديه بالأمس.
- لا شيء يشحن اللغة بالعداء مثل الغضب والعصبية والتسرع وافتراض سوء النية. فإذا شعرت بهذه المشاعر، اضبط نفسك، وحاول تأجيل الحوار إلى وقت آخر تكون أكثر هدوءًا فيه، وأكثر قدرة على تبين الأمور على حقيقتها.
- اسأل أصدقائك المقربين ما إذا كانت لهم ملاحظات على سلوكك اللغوي. اسألهم مثلاً: هل أعبر عن نفسي بحدة؟ هل استخدم مفردات عدائية؟ هل أتحدث بسرعة كبيرة أو ببطء مبالغ فيه؟
- عامل الناس بمثل ما تحب أن يعاملوك به. ضع نفسك مكانهم، وتصور شعورك وأنت تتلقى رسالة مثل التي بعثت بها إليهم.

وأخيرًا، فاللغة كما ذكرنا ثروة فريدة لا نظير لها، والأمر يعود لنا في مسألة استخدامها: فهل سنستخدمها على نحو متدبر مقصود وإنساني يسهم في جعل التواصل مثمرًا وممتعًا، أم أننا سنقطع بالأداة الأولى للتواصل، أوصال التواصل ذاته، فنكون كمن يستخدم عقارًا معدًّا لإنقاذ الحياة – بصورة خاطئة – على نحو يجعله يقضي على الحياة ذاتها.

علينا ألا ننسى أن فجاجة التواصل ومزالقه ليست قدرًا لا فكاك منه، إذ يمكن بالدرس والوعي والتدريب، التخلص منها تدريجيًّا على نحو يجعلنا نمارس تواصلاً نقيًّا من الشوائب قدر الإمكان، تواصلاً يثري الحياة، ويبثُّ في أرجائها إحساسات المحبة والرضى والمتعة، ويمكّن أطرافه من تحقيق أهدافهم على نحو إيجابي، يعود بالخير عليهم جميعًا.

الفصل السادس

التواصل غير اللفظي

"والإشارة واللفظ شريكان، ونعم العون هي له، ونعم الترجمان هي عنه. وما أكثر ما تنوب عن اللفظ، وما تغني عن الحظ. وبعد فهل تعدو الإشارة إلا أن تكون ذات صورة معروفة، وحلية موصوفة، على اختلافها في طبقاتها ودلالاتها. وفي الإشارة بالطرف والحاجب وغير ذلك من الجوارح، مرفق كبير، ومعونة حاضرة، في أمور يسترها بعض الناس عن بعض، ويخفونها من الجليس وغير الجليس. ولولا الإشارة لم يتفهم الناس معنى خاص الخاص، ولجهلوا هذا الباب البتة".

"إني لأعرف في العين إذا عرفت، وأعرف فيها إذا أنكرت، وأعرف فيها إذا لم تعرف ولم تنكر، أما إذا عرفت فتحوص (تضيق)، وأما إذا أنكرت فتجحظ، وأما إذا لم تعرف ولم تنكر فتسجو (تسكن)".

(الجاحظ: البيان والتبيين)

"... فالإشارة بمؤخرة العين الواحدة نهي عن الأمر، وتغيرها إعلام بالقبول، وإدامة نظرها دليل على التوجع والأسف، وكسر نظرها آية الفرح، والإشارة إلى إطباقها دليل على التهديد، وقلب الحدقة إلى جهة ما ثم صرفها بسرعة تنبيه على مشار إليه، والإشارة الخفية بمؤخرة العينين كلتيهما سؤال، وقلب الحدقة من وسط العين إلى الموقة بسرعة شاهد المنع، وترعيد الحدقتين من وسط العينين نهي عام. وسائر ذلك لا يدرك إلا بالمشاهدة".

(ابن حزم: طوق الحمامة)

ليس التواصل حكرًا على اللغة اللفظية. فثمة وسائط أخرى مهمة تستخدم في إرسال الرسائل التواصلية وتلقيها وهي: الجسم والصوت والمكان. وبصورة عامة فكل رسالة تواصلية يبعث بها عن طريق غير الطريق اللفظية تعتبر رسالة غير لفظية.

وحتى ندرك مدى شيوع التواصل غير اللفظي وأهميته، فليس علينا إلا أن نتصور أنفسنا نتحدث من دون أن يبدو على وجوهنا أي تغيير، ومن دون أن نشير بأيدينا، ومن دون أن نحرك أجسامنا. وبالمثل فحتى نتبين مدى خسارتنا إذا تجاهلنا التواصل اللفظي فليس علينا إلا نتصور أنفسنا نستمع إلى أناس لا نراهم، ونتجاهل خصائص أصواتهم. وتكتمل الصورة التي تكاد تكون مستحيلة حين نمتنع عن استنتاج أي معلومات يمكن أن تكون متضمنة في خصائص المكان أو الألوان أو الملابس أو الموسيقى. إن الإشارة غير اللفظية والكلمة اللفظية صنوان مترابطان يسهم — كلاهما — في توصيل رسالة متكاملة تحفل بالمعنى والحياة.

ويمكن تصنيف التواصل غير اللفظي إلى قسمين رئيسين، الأول هو "الإشارة"، أي التواصل من خلال الكائن الإنساني ذاته، ويندرج في هذا القسم التواصل بحركات الجسم وتعبيرات الوجه وتلوينات الصوت، والحواس الأخرى. أما القسم الثاني فهو "النصبة"، أي التواصل من خلال المكان والمواد المصنوعة والجماليات، كالألوان والموسيقى.

القسم الأول: الإشارة

أولاً: إشارات الجسم:

١ - مفردات الإشارات الجسمية: تنقسم الإشارات التواصلية الجسمية إلى أربع فئات:

أ) الكلمة الجسمية: هي إشارة جسمية تدل على كلمة لفظية محددة. فعندما تضع باطن ظفر الإبهام تحت أحد أسنان الفك الأعلى ثم تحركه إلى الخارج بسرعة نسبيًّا، فهذا يعني أنك "مفلس"، والكلمة ذاتها يمكن الإشارة لها بحركة جسمية شهيرة هي إدخال اليدين في الجيبين وإخراج بطانتهما. ورفع الطالب إصبع السبابة في الفصل

الدراسي يشير إلى كلمة لفظية مفادها: أريد أن أتكلم. ورفع اليد وبسطها باتجاه الخارج والتلويح بها تعني وداعًا. والكلمات الجسمية – شأنها في ذلك شأن الكلمات اللغوية تصنع باتفاق أفراد الجماعة. كما أنها وإن كانت مستقرة المعنى في جيل أو أجيال معينة – إلا أنها عرضة للتغير. لذلك فإن الكلمات الجسمية في ثقافتك الراهنة ليست بالضرورة هي ذاتها التي كانت تدل على نفس المعنى منذ (٣٠٠) سنة على سبيل المثال، أو تلك التي تستخدم في ثقافة أخرى. إن الدائرة التي يصنعها فرنسي بضم إبهامه وسبابته تعني للفرنسيين "صفرًا" أو "لا شيء" أما في اليابان فإنها تعني "المال"، كما أنها تشير إلى معان مختلفة في ثقافات أخرى. يضاف إلى ذلك أن هذه الكلمات الجسمية يمكن أن تنشر من ثقافة إلى أخرى، تمامًا كما تنتقل بعض الكلمات اللفظية.

ب) **الموضحات:** وهي أفعال غير لفظية ترتبط مباشرة بالكلام لتوضحه. فعندما نتحدث فنحن نستخدم إشارات كثيرة بأيدينا لنمثل بها ما نقوله بطريقة أو بأخرى، أو لنحدد بها مكانًا، أو لنصف بوساطتها انفعالاً أو شعورًا. ونكاد نفعل ذلك بصورة لا شعورية، إنها جزء من عدتنا التواصلية. فعندما أتحدث عن مسائل تتصل بالاتساع فقد أفتح ذراعي على امتدادهما، أما عندما أتحدث عن الصغر فإني ألم أصابعي على بعضها. وعندما أريد أن أصف كيف صعدتُ أو كيف نزلتُ، أو كيف وصلتُ إلى مكان ما، فإني استخدم إشارات مختلفة. قد لا تكون الموضحات محددة بدقة كالكلمات الجسمية، وقد لا يستخدمها الجميع بنفس الطريقة، فلكل منا طريقته ومناسباته في استخدامها.

جـ) **الموجهات:** وهي جملة الإشارات الوجهية والجسمية والصوتية التي يقوم بها المستمع استجابة للمتحدث متابعة وموافقة واستنكارًا.. إلخ. وهذه الحركات تعطي المتحدث تغذية راجعة مهمة يكيف رسالته في ضوئها.

د) حركات التكيف: وهي الحركات التي يقوم بها الشخص للتخلص من ضيق جسمي ما (حك الرأس)، أو للتخفيف من القلق كهزِّ القدمين المتصل، ونحن نحاول ضبط هذه الحركات عندما نكون بين الناس فنجعلها أكثر انضباطًا وهدوءًا، مع ملاحظة أنها تكثر عندما تكون مشاعرنا سلبية.

٢ - الكلمات الجسمية والكلمات اللفظية: غالبًا ما تعمل الرسائل اللفظية والرسائل غير اللفظية على نحو مشترك يحقق غرض الرسالة الكلي. ويتفاعل هذا الضربان من الرسائل على ست طرق رئيسة:

أ) التأكيد: غالبًا ما يستخدم التواصل غير اللفظي لتأكيد جزء معين من الرسالة اللفظية. فقد ترفع صوتك لتأكيد كلمة أو عبارة، أو تضرب بقبضتك على المنضدة لتؤكد تصميمك.

ب) الإكمال: يمكن أن يضيف التواصل غير اللفظي ظلاً من المعاني قد لا تكفي الرسالة اللفظية لنقله. وهكذا، فقد تبتسم وأنت تسرد قصة للإيحاء بأنها مرحة. أو تقطب حاجبيك وتهزُّ رأسك عندما تتحدث عن خداع شخص لك.

جـ) التناقض: قد تعارض رسالتك اللفظية بحركات غير لفظية كأن تغمز بعينك وأنت تسرد قصة لتشير إلى أنها غير حقيقية، أو أن ترحب بشخص لفظيًا في حين أن ملامح وجهك لا تشي بمثل هذا الترحيب.

د) التوجيه: قد تستخدم الإشارات غير اللفظية لضبط تدفق الرسائل اللفظية، كما تفعل عندما تفتح شفتيك وتنحني للأمام، أو تشير بيديك عندما تريد التحدث، أو عندما تحس بأن أحدًا سوف يقاطعك فتقوم بحركة أو حركات كي تقول: إنك لم تنه كلامك بعد.

هـ) التكرار: في وسعك أن تكرر أو تعيد صياغة الرسالة اللفظية على نحو غير لفظي. فتستطيع –على سبيل المثال– أن تتبع عبارتك: هل هذا مناسب؟ بتعبيرات وجهية تفيد التساؤل.

و) الاستبدال: وفي وسعك أيضًا أن تستخدم التواصل غير اللفظي كي يحل محل الرسالة اللفظية، كأن تهز رأسك إلى الأعلى بدلًا من أن تقول لا.

ثانيًا: التواصل الوجهي:

خلال تفاعلاتنا التواصلية تنقل وجوهنا رسائل، خصوصًا رسائل عن انفعالاتنا مثل انفعالات السعادة والدهشة والخوف والغضب والحزن والاشمئزاز والاحتقار والاهتمام والحيرة والتصميم.

يدرس الباحثون هذه التعبيرات، وتشابهها واختلافها بين الناس بتقسيم الوجه إلى ثلاث مناطق للتعبير الانفعالي وهي: الجبهة والحاجبان، العيون والجفون، والمنطقة السفلى من الوجه بدءًا من قنطرة الأنف إلى الذقن. وبعض التعبيرات أكثر وضوحًا من غيرها. فقد تعرّف المفحوصون من بعض الدراسات على تعبيرات السعادة بدقة تتراوح بين (٥٥–١٠٠ ٪)، والدهشة من (٣٨ – ٨٦٪)، والحزن من(١٩–٨٨٪) وتظهر دراسات في هذا المجال أن النساء والبنات أكثر دقة في الحكم على معنى التعبيرات الوجهية من الرجال والأولاد.

ونحن نعي هذه التعبيرات على وجوهنا أحيانًا، وقد نحاول ضبطها حدوثًا ومبالغة وتقليلاً وإخفاء لتحقيق أهدافنا، والجدول التالي يوضح محاولات الضبط هذه:

الطريقة	الوظيفة	مثال
التكثيف	المبالغة في إظهار الشعور	المبالغة في إظهار الدهشة عندما يفاجئك أصدقاؤك بحفلة حتى تجعلهم يسرون.
التخفيف	التقليل من إظهار الشعور	إخفاء فرحك في حضور شخص لم يتلق أخباراً مفرحة مثلك.
التحييد	إخفاء الشعور	إخفاء شعورك بالحزن حتى لا تحزن الآخرين.
التمويه	تغطية تعبر ما بتعبير مخالف	التعبير عن السعادة حتى تخفي خيبة أملك لعدم تلقيك هدية توقعتها.

وتدرك التعبيرات الوجهية على نحو مختلف وفقاً للسياق الذي تتم فيه. فعندما قُدِّم وجه مبتسم ينظر إلى وجه كئيب، قدر المشاهد الذي قدم له الوجه أنه لئيم وساخر، أما عندما قُدِّم الوجه ذاته وهو ينظر إلى وجه مقطب، فقد حُكِم عليه بأنه مسالم وودي.

تميز التعبيرات الوجهية أيضاً الاستجابات التي تسمح ثقافة ما بإظهارها علناً وتلك التي لا تسمح بها. ففي إحدى الدراسات شاهد طلاب أمريكيون ويابانيون فيلماً يصور عملية جراحية. وسجلت أشرطة فيديو لتعبيرات الطلاب الوجهية أثناء مشاهدتهم للفيلم وحدهم، وكذلك عندما شاهدوه مع آخرين. وقد أظهر الطلاب الأمريكيون واليابانيون استجابات متماثلة عندما كانوا لوحدهم. أما عندما كان هناك آخرون فقد أظهر الطلاب الأمريكيون تعبيرات وجهية تشي بعدم المتعة، في حين أن الطلاب اليابانيين لم يظهروا أي انفعالات عميقة.

ثالثاً: لغة العيون:

بينما تقبع الأذنان خاملتين على طرفي الوجه، وخاليتين من أي أثر للحركة أو النشاط – باستثناء إحمرارهما أحياناً – فإن العينين تحتلان مكانة بارزة في أعلى

منتصف الوجه: شاشتان ملونتان تغمضان وتفتحان بدرجات متفاوتة، وتتحركان يمنة ويسرة، ويتفاوت حجمهما وشكلهما ولونهما عند الناس بصورة لافتة، بالإضافة إلى أنهما تعكسان الأحوال الصحية والنفسية للمرء. لقد شكلت جمالية العيون وقدرتهما التعبيرية موضوعات أثيرة للشعراء والكتاب، فالعيون أداة تواصل حية وفعالة.

١ - وظائف نظرة العين: حدد الباحثون في مجال التواصل غير اللفظي عدة وظائف مهمة تؤديها نظرة العين، منها:

أ) مراقبة التغذية الراجعة: عندما تتحدث مع شخص ما، فأنت تنظر إلى الشخص وكأنك تسأله عمّا يفكر فيه، أو كأنك تحثّه على أن يستجيب لما قلته، كما أنك تنظر إلى المتكلم حتى تشعره بأنك تستمع إليه. وقد لوحظ أن المستمعين ينظرون إلى المتكلم بأكثر مما ينظر المتكلمون إلى المستمع. وتتراوح النسبة المئوية للتفاعل البصري في أثناء الاستماع من(٦٢– ٧٥٪)، أما في أثناء الحديث فتكون بين (٣٨– ٤١٪)، فإذا انعكس الوضع فإن التواصل يضطرب.

ب) المحافظة على الاهتمام والانتباه: عندما تتحدث مع شخصين أو ثلاثة فأنت تحافظ على التواصل البصري حتى تضمن انتباه المستمعين واهتمامهم. وعندما لا ينتبه أحد لك فمن المحتمل أن تزيد من تواصلك البصري معه على أمل أن يزيد هذا من اهتمامه. وعندما تحاول أن تقول شيئًا مهمًا، فأنت تنظر بتركيز إلى مستمعيك، وكأنك تمارس ضربًا من السلطة البصرية، مانعًا إياهم من الانتباه إلى أي شيء آخر.

جـ) الإيذان بتبادل الدور في الحديث: يمكن للتواصل البصري أن يفيد في إخبار الطرف الآخر في الحديث بأن قناة التواصل مفتوحة، وإن في

وسعه أن يتحدث الآن. فعندما يطرح المعلم سؤالاً، ثم ينظر إلى طالب معين، فإن هذا يشير – من دون أي رسالة لفظية– إلى أن هذا الطالب هو الذي سيجيب. ويفترض –عادة– أن من تنتهي النظرة عنده هو الذي سيرد.

د) توضيح طبيعة العلاقة: يساعد التواصل البصري على تبين ما إذا كانت العلاقة بين شخصين سلبية أو إيجابية. فعندما تحب شخصًا ما، فأنت تزيد من تواصلك البصري معه. ويرى أحد الباحثين أنه عندما يجاوز التواصل البصري (٦٠٪) من تفاعل ما، فإن الناس في هذه الحالة يكونون مهتمين ببعضهم أكثر من اهتمامهم بالرسائل اللفظية المتبادلة. ويمكن للتواصل البصري أن يكشف عن نزعة سلطوية. فالشخص العادي ينظر –كما أسلفنا– عندما يسمع أكثر مما يفعل ذلك عندما يتكلم. فإذا أراد أحد أن يمارس سلطة في أثناء الحديث، فإنه يعكس هذا النمط، ويحافظ على تواصل بصري أكبر عندما يتحدث، وتواصل بصري أقل عندما يستمع. كما أن التواصل البصري يشير أيضًا إلى طبيعة العلاقة بين شخصين: أهي ودودة، عدوانية، أو لا مبالية.

هـ) التعويض عن المسافة المكانية: يقصر التواصل البصري المسافات المكانية والنفسية أيضًا. فإذا كنت في حفلة ما، والتقت نظراتك مع آخر، فإن المسافة تقصر حتى لو كانت بعيدة.

٢ - وظائف التجنب البصري: أن تنظر في اتجاه شخص بعينه فهذا – كما رأينا – له أكثر من مغزى. وأن تشيح بنظرك عن شخص بعينه فهذا له أيضًا أكثر من مغزى.

أ) **المحافظة على توازن النظر والإشاحة:** لا ينظر المرسل والمستقبل إلى بعضهما –عادة– طوال فترة التواصل دون انقطاع. فكأن هناك فواصل راحة لابد منها. وتتفاوت مدة هذه التواصل وفقًا لاعتبارات مختلفة.

ب) **تخفيف الحرج:** يصعب على شخص مذنب أن ينظر مباشرة إلى عيني شخص له علاقة بهذا الحرج. إن الطالب الذي ضبط وهو يغش، أو الابن الذي كذب على والده، أو الموظف الذي أهمل في أداء واجبه، يصعب عليهم النظر في وجه المدرس أو الأب أو المدير على التوالي. إن هذه الإشاحة تعبير عن الاعتراف بالذنب والندم لاقترافه. أما إذا قرر هؤلاء إنكار ما فعلوه، فإنهم يتعمدون عدم الإشاحة بنظرهم مبالغة منهم في تأكيد براءتهم.

جـ) **الالتزام بالقيم الدينية والاجتماعية والثقافية:** تحدد هذه القيم قواعد لإشاحة النظر. كغض الرجل طرفه عن امرأة، وكذلك المحافظة على خصوصية الناس عمومًا. فإذا رأيت شخصين يتجادلان بشيء من الحدة، فقد أشيح ببصري عنهما حتى لا يبدو نظري إليهما اختراقًا لخصوصية موقفهما.

د) **الانسجام مع السلوك الإنساني العام:** ونحن نقوم بهذا بصورة تكاد أن تكون طبيعية. فالناس –عمومًا– لا يحملقون في وجوه بعضهم، خصوصًا إذا كانوا لا يعرفون بعضهم. وحتى لو كان أحدنا يحملق في شخص آخر من دون أن يحس، فإنه سرعان ما يتظاهر بأنه لم يكن ينظر إليه إذا أحس به. إن العيون أدوات قارة في محاجرها، لكنها تعطي انطباعًا قويًا باختراق حدود الآخرين، ولنتجنب إعطاء مثل هذا الانطباع المزعج للناس فإننا نشيح بأبصارنا عنهم.

هـ) **التعبير عن اللامبالاة وعدم الاهتمام:** إذا لم أكن مهتمًا بشيء أو بشخص فإني لا أنظر إليه، وإذا كنت مهتمًا به ولا أريد إظهار هذا الاهتمام فإني أشيح ببصري أيضًا.

و) **التعبير عن الغضب:** ونشيح بأبصارنا عن الناس تعبيرًا عن استيائنا منهم لسبب ما. وحتى عندما يتخاصم اثنان ويلتقيان بالصدفة في مكان ما، فإنهما لا ينظران إلى بعضهما بعضًا.

وهكذا فإن النظر أو الإشاحة يحملان رسائل تواصلية ذات مغزى، وأدوات تعبيرية، ومخفضات للحرج والقلق، ولا بد من استخدام هاتين الأداتين المهمتين على نحو مدروس ضمانًا لتحقيق أهدافنا التواصلية.

٣ - **اتساع البؤبؤ:** كانت النساء في القرنين الخامس عشر والسادس عشر تضعن نقاطًا من قطرة يقال لها: "ست الحسن" في عيونهن، حتى تتسع حدقاتها، فيبدين أكثر جاذبية مما لو كانت حدقاتهن صغيرة. وقد قام أحد الباحثين بإجراء رتوش على بؤبؤي سيدة في صورة، بحيث يبدوان في نسخة أوسع، وفي أخرى أضيق. وطلب من مجموعة من المفحوصين الحكم على شخصية السيدة في الصورتين، فحكم على السيدة في الصورة ذات البؤبؤين الصغيرين بأنها باردة المشاعر، قاسية، وأنانية، أما صاحبة البؤبؤين الواسعين، فقد حكم عليها بأنها أكثر أنوثة ورقة. وعلى أية حال، فإن المفحوصين لم يستطيعوا تعليل أحكامهم. وتفسير ذلك أن استجابة الناظر لمثل هذه الخصائص في العيون تبدو غير واعية. وعلى الرغم من أن هذه القطرة التاريخية لم تعد تستخدم، فإن صناعة أدوات التجميل حققت مكاسب كبيرة من سلع مشابهة مثل: الظلال والكحل والجفون الصناعية وعدسات العيون، وكلها تؤدي – كما يفترض – الغرض ذاته. ويكشف اتساع بؤبؤي العين – أيضًا – عن اهتمام صاحبهما ودرجة استثارته الانفعالية. فالعينان تتسعان عندما يهتم

الشخص بشيء ما، أو عندما يستثار انفعاليًّا. ولعل هذا هو السبب الذي نحكم فيه على أصحاب العيون الواسعة بأنهم أكثر اهتمامًا بنا.

رابعًا: التواصل اللمسي:

اللمس ضرب قوي من ضروب التعبير التواصلي، فالأم تحتضن ابنها، والمدرس يربت على كتف طالبه، والناس يتصافحون مع بعضهم بعضًا، وغير ذلك من سلوكات لمسية تشي بمعان تواصلية. ويمكن للمس أن يوصل ثلاثة معان رئيسة:

١ - المشاعر الإيجابية: كالدعم والتقدير والحب، ويتم التعبير عنها لمسيًّا، خصوصًا بين الناس الذين تربطهم علاقات حميمة.

٢ - الضبط: كأن نحث على سلوك ما، أو نوقف سلوكًا آخر. واللمس -بهذا المعنى- يوحي بالسلطة. فيبدأ صاحب السلطة الأعلى باللمس (كأن يضع يده على كتف صاحب السلطة الأدنى)، وبالمقابل، سيكون من عدم اللياقة أن يبدأ صاحب السلطة الأدنى بمثل هذا السلوك.

٣ - الطقوس: ويركز هذا المعنى على تحيات الاستقبال والتوديع، مثل المصافحة أو التقبيل.

ونحن نسعى -في بعض الأحيان- إلى لمس الآخرين كما أننا قد نرغب أو لا نمانع في أن يلمسنا الآخرون، بالإضافة إلى أننا -في مناسبات أخرى- قد نحاول تجنب لمس الآخرين لنا. ويبدو أن تجنب اللمس يرتبط -كما تشير نتائج بعض البحوث- على نحو موجب بالخوف من التواصل. فالذين يخافون من التواصل اللفظي يخافون -أيضًا- من اللمس. كما أن هناك ارتباطًا عاليًا بين تجنب اللمس وضعف الإفصاح عن الذات. فاللمس والإفصاح هي أشكال حميمة من التواصل، والناس الذين يترددون في الاقتراب من شخص آخر عن طريق الإفصاح الذاتي، يترددون أيضًا في الاقتراب منه عن طريق اللمس. ويبدو أن الميل لتجنب التواصل يتخذ صورة نزعة معممة منطبقًا على كل أشكال التواصل.

ويختلف سلوك اللمس من ثقافة إلى أخرى. فالطلاب الأمريكيون –على سبيل المثال– يلمسون أكثر بكثير من الطلاب اليابانيين، الذين يحافظون دومًا على مسافة بين بعضهم. وتشير بعض الدراسات في منطقة الشرق الأوسط إلى أن تلامس أفراد الجنس الواحد –علانية– شائع جدًا، فقد يسير رجلان –في هذه المنطقة – متكاتفين (يد الواحد فوق كتف الآخر)، بينما يعتبر مثل هذا السلوك غير مقبول في الولايات المتحدة الأمريكية. والناس في – الشرق الأوسط وأمريكا اللاتينية– يلمسون بعضهم في أثناء الكلام أكثر من حضارات أخرى كأوروبا الشمالية وآسيا. ونتيجة لذلك يترك الأوروبيون الشماليون واليابانيون انطباعًا بأنهم باردو المشاعر، وميالون إلى الابتعاد.

خامسًا: اللغة الموازية:

لا تكمن المعاني في الكلمات التي ينطقها الناس أو في حركات أجسامهم، أو تعبيرات وجوههم وحسب. فكثير من المعاني والرسائل يحملها صوت المتحدث: سرعته وارتفاعه وعمقه وحدته. ومختلف الأصوات كالضحك أو التأوه، أو ما عبر منها عن الفهم أو الدهشة أو الاستنكار أو السخرية، تنتمي إلى ما يسمى "اللغة الموازية".

ويبدو أننا نستنتج أمورًا معينة من اللغة الموازية. فقد نستدل من أصوات الناس على معلومات عن حالتهم الراهنة، أو خصائصهم الجسمية أو سماتهم الشخصية أو حتى مراكزهم الوظيفية. ويبدو أن الناس يتفقون في تقديراتهم حول هذا الموضوع، مما يشير إلى وجود انطباعات تنميطية تشتق من اللغة الموازية.

وتلعب الخصائص اللغوية الموازية دورًا في تسهيل الإقناع. فالذين يتحدثون بسرعة –خصوصًا في الخطابات الموجهة للجمهور – يمتلكون فرصة أكبر في إقناع هذا الجمهور. فقد اتفق أكثر المفحوصين – في بعض الدراسات مع صاحب الصوت الأسرع، واعتبروه أكثر ذكاءً وموضوعية وإقناعًا. بل أن سرعة التحدث قد تزيد من درجة الفهم، شريطة أن تبقى السرعة في حدود معينة، أي ألا تكون سرعة مبالغًا بها، وإلا فإن النتائج ستكون سيئة للغاية.

سادساً: الصمت

الصمت أداة اتصال، فهو يمكن أن يكون دالاً وبليغاً. إنه قد يعبر عن الرضى أو الرفض أو الاحتجاج أو الخوف أو الحزن.. الخ. والصمت يؤدي عدة وظائف منها:

أ) إتاحة الوقت للتفكير، وتهيئة المرسل للإرسال وكذلك تهيئة المستقبل للاستماع.

ب) العقاب أو إظهار اللامبالاة.

جـ) استجابة للقلق أو الخجل أو التهديد.

د) تفادي التواصل لمنع نتائج سلبية.

هـ) توصيل المشاعر.

و) الإشعار بعدم وجود شيء يقال.

سابعاً: مصداقية الرسائل غير اللفظية:

غالباً ما نسارع إلى تصديق الرسائل غير اللفظية أكثر من الرسائل اللفظية. انظر – على سبيل المثال – إلى طفل يحاول إنكار أنه كسر طبقاً ثميناً. ثم قارن – في خيالك – بين ما يقوله، وبين التعبيرات التي تبدو على وجهه وفي صوته. بل إن الأم عندما لا تصدق ابنها فيما يقوله، فإنها تقول له: ضع عينك في عيني، وكأنها تريد قراءة الرسالة غير اللفظية لأنها تصدقها أكثر. وبصورة عامة، تفيد الدراسات أنه عندما تتعارض الرسائل اللفظية وغير اللفظية، فإننا نصدق الأخيرة. ويشير "دال ليدرز" (١٩٨٦ م)، وهو عالم في مجال السلوك غير اللفظي، إلى أن هذا السلوك أكثر فعالية بأربع مرات من السلوك اللفظي في تأثيره على الانطباعات بين الأشخاص، وأكثر أهمية بعشر مرات في التعبير عن الثقة. ويرى عالم بارز آخر هو "البرت مهرابيان" (١٩٦٨م)، أن الأثر الكلي للرسالة التي تعبر عن المشاعر هي نتاج المعادلة التالية: ٠,٠٧ لفظي +٠,٣٨صوتي + ٠,٥٥ وجهي.

تساعدنا القرائن غير اللفظية على معرفة ما إذا كان الشخص يكذب، كما أننا نستعين بها لاستكشاف الحقيقة الكامنة التي يحاول الشخص إخفاءها. ويظهر كثير من البحوث أن النساء أفضل من الرجال في قراءة السلوك غير اللفظي، والكشف -من خلاله- عن الحقيقة التي قد يحاول الشخص إخفاءها. ولعل السر الكامن وراء تصديقنا للرسائل غير اللفظية أكثر من الرسائل اللفظية، هو أننا نشعر أن الكلمات تقع ضمن مجال النشاط الإرادي المقصود لصاحبها: فهو يقول ما يشاء ويخفي ما يشاء. أما حركات الجسم، وتعبيرات الوجه، وإيقاعات الصوت، فإن جزءًا كبيرًا منها يقع في المجال التلقائي اللاإرادي. وحتى إذا أراد المرء أن يخضعها لإرادته وقصده، فإنه سيجد صعوبة لا يستهان بها في ذلك.

تبرز أهمية قراءة الرسائل غير اللفظية في الكشف عن الكذب والخداع. وقد حدد الباحثون عددًا من السلوكات التي تصاحبها. فالكاذب يتحرك أقل مما يفعل الصادق، ويتحدث على نحو أبطأ (ربما كي يحبك الكذبة بعناية)، ويقترف أخطاء لفظية أكثر. وأفضل مؤشر للكذب – كما يرى بعض الباحثين – هي أن الكاذب يستخدم كلمات أقل خصوصًا عند إجابة الأسئلة، وتتخذ إجاباته صورة جمل قصيرة، ويتروى قبل الإجابة عن الأسئلة، ويستخدم فترات صمت أكثر في أثناء التواصل، ويستخدم أكثر ممنْ يقولون الصدق عبارات مثل: "ومن هذا القبيل" أو "كما تعرف"، كما يشير – أقل من الصادقين – إلى حوادث وأشخاص محددين.

القسم الثاني: النصبة

لا يقتصر التواصل غير اللفظي على الجسم والصوت فقط، ولكنه ينتشر أيضًا في المكان والأشياء التي يمكن أن تنقل رسائل ذات معان شتى. ويسمى هذا النمط من التواصل النصبة أو الحال أو الدلالة.

أولاً: الرسائل المكانية:

المكان عنصر مهم في التواصل بين الناس، رغم أننا نادرًا ما ننتبه لهذا. ويميز "ادوارد هال" أحد أبرز علماء التواصل المكاني Proxemics بين أربع مسافات رئيسة تعكس نمط العلاقة بين المتواصلين. وكل من هذه المسافات لها نقطة بداية ونقطة نهاية، فيصبح لدينا – على هذا النحو– ثماني مسافات تواصلية. والمسافات الأربع الرئيسة تقابل أربعة أنماط أساسية من العلاقات هي: الحميمة، الشخصية، الاجتماعية، العامة.

١ - **المسافة الحميمة**: منطقة البداية – في هذه المسافة – تتضمن اللمس الفعلي، وتتراوح بين (١٥– ٤٥) سم تفصل بين المتواصلين. وفي هذه الحالة يكون هناك إحساس قوي بالآخر. فكل فرد يحس بصوت الآخر ويلمسه ويكاد يسمع أنفاسه، وتستخدم منطقة البداية في هذه المسافة لنشاطات حميمة للغاية، كالأم التي تحتضن ابنها لتهدئته وحمايته، ولا يعمل السلوك اللفظي –في هذه المساحة– إلا على نحو ثانوي. أما منطقة النهاية في هذه المسافة فتسمح لنا بلمس الآخر عن طريق مد الأيدي. والمسافة الحميمة – في منطقتي البداية والنهاية فيها – لا تعتبر ملائمة للغرباء بسبب الشعور بعدم الملاءمة والانزعاج الذي قد يثيره اختراق هؤلاء الغرباء لهذه المسافة.

٢ - **المسافة الشخصية**: كل واحد منا يحيط نفسه بفقاعة واقية تحدد مسافته الشخصية، وهي تحميه وتمنع ملامسة الآخرين له. وتتراوح هذه المسافة من (٤٥– ١٢٠) سم.

٣ - ويكون التلامس – في منطقة البداية من هذه المسافة – ممكنًا، ولكن عن طريق مد الأيدي. وفي هذه الحالة، يمكن أن نسمح لآخرين لصيقين بنا بدخول فقاعتنا. أما في منطقتها النهائية فلا يكون التلامس ممكنًا إلا بصعوبة، ومن ثمة فإن هذه المرحلة تحدد بمعنى من المعاني حدود سيطرتنا على الأشياء. ويمكن أن تلعب رائحة العطر – على سبيل المثال – دورًا في هذا المجال، إذ أن أحد

وظائفه هي إخفاء رائحة الجسم، أما وظيفته الثابتة فهي تحديد حدود الفقاعة بحيث لا يقترب الشخص أكثر.

٤ - المسافة الاجتماعية: وتتراوح هذه المسافة من (١٢٠ - ٣٦٠) سم، حيث لا نعود قادرين على إدراك تفاصيل بصرية كان إدراكها في متناولنا في المسافتين السابقتين. ومنطقة البداية في هذه المسافة هي البعد الذي نؤدي فيه عملاً غير شخصي أو نتفاعل في جلسة اجتماعية. أما منطقة النهاية في تلك المسافة فهي تلك التي تكون تعاملات العمل فيها أكثر رسمية من تلك التي تنجز في أول هذه المسافة. ففي غرف موظفين من مستوى عال - على سبيل المثال - توضع المكاتب بحيث يبقى المراجعون بعيدين بما يتفق مع هذه المسافة. وعلى خلاف المسافة الحميمة، حيث لا يكون للتواصل البصري أهمية كبيرة، فإن التواصل البصري في المسافة الاجتماعية مهم، وإلا فإن التواصل - برمته - سيتبدد. ويكون الصوت في هذه المسافة أعلى مما هو في غيرها. كما أن هذه المسافة تفسح لنا حرية أكبر في الحركة والشعور.

٥ - المسافة العامة: وتتراوح هذه المسافة من (٣٦٠- ٧٥٠) سم. وفي أول هذه المسافة يبدو الشخص محمياً مكانياً، وفي وسعه أن يتخذ إجراءات دفاعية إذا شعر بالتهديد. أما في آخرها فنحن لا نرى الآخرين كأفراد منفصلين وإنما كجزء من المكان ككل. ويترك الناس عادة - تلقائياً - مسافة (٣٠) قدماً حول الأشخاص المهمين، ويبدو أن هذا يحدث بوجود حراس أو بدونه. وبطبيعة الحال فإن الناس يبالغون في آخر هذه المسافة في سلوكهم وصوتهم، كما يفعل الممثلون على المسرح.

ثانياً: الجماليات:

ويتصل هذا الضرب من التواصل بالرسائل التي تبعث بها أشياء من صنع الإنسان، مثل التصميم الداخلي للمكان، واللون، والملابس، والمجوهرات، وتصفيفة الشعر، والموسيقى.

١ - **التصميم الداخلي للمكان:** المكان ناطق: مساحته، تصميم بنائه، نظافته، أناقته أو تصميمه الداخلي. وهذه الأمور كلها، في المكان، يمكن أن تنقل رسائل تواصلية. وقد حاول "إبراهام ماسلو" و "نوربت منتز" – في دراسة غدت كلاسيكية – (١٩٥٦م) تحديد ما إذا كانت الشروط الجمالية لغرفة تؤثر في أحكام الناس الذين يجلسون فيها. واستخدمت في هذه الدراسة ثلاث غرف: غرفة جميلة التنظيم والأثاث وطلاء الجدران، والثانية عادية، أما الثالثة فقبيحة متسخة. وقام طلاب في الغرف الثلاث بتقييم عشر صور لأعمال فنية من حيث مدى الطاقة المتوافرة فيها أو غيابها، أو من حيث التعاسة أو السعادة التي تعبر عنها. وكما يمكن أن يتوقع المرء، فقد حكم الطلاب في – الغرفة الجميلة – على الأعمال الفنية بأنها مفعمة بالطاقة والسعادة، وجاءت أحكام الطلاب في الغرفة القبيحة على نقيض ذلك، أما أحكام الطلاب في الغرفة العادية فجاءت وسطًا بين هؤلاء وأولئك.

وعلينا أن نتساءل الآن كيف تؤثر جماليات البيئة على الناس في سياقات مختلفة: في المدارس والمستشفيات والمكاتب والسجون، وكيف يمكن لتحسين هذه الجماليات أن يؤثر فيهم على نحو يزيد من الإنتاج ويحسن الاتجاهات والمشاعر ويخفف من صعوبات الحياة.

٢ - **التواصل اللوني:** ترتبط المشاعر في حياتنا العادية بالألوان، ونعبر عنها أحيانًا بهذه الطريقة البصرية. فالحزن مرتبط باللون الأسود، الذي يعبر أيضًا عن مدى رسمية المناسبة، أما الفرح فيرتبط باللون الوردي،. وقد لا تكون علاقة المشاعر ببقية الألوان واضحة تمامًا، الا أن الناس في ثقافات مختلفة، يعتقدون بوجود هذه العلاقة. فاللون الأحمر في الصين يستخدم للاحتفالات والمناسبات الفرحة، بينما يعبر عند قبائل الشيروكي من الهنود الحمر عن الهزيمة. ونحن نقول: احمّرت عينه ونعني بهذا أنه غضب واعتزم الشر. ويقول

المصريون: يومك أبيض توقعًا للخير، ونعتقد أن ألوان الجن تتراوح بين الأزرق والأحمر، كما نظن أن الأزرق يمنع الحسد. وهناك مؤشرات تدل على أن الألوان تؤثر علينا فيزيولوجيًا. فحركات التنفس تتزايد في وجود اللون الأحمر، وتتناقص باللون الأزرق. كما يكثر رمش العين عندما تتعرض للون الأحمر، ويتناقص أمام اللون الأزرق. وتتوافق هذه النتائج مع توقعاتنا الشائعة عن الطبيعة المثيرة للون الأحمر، والطبيعة المهدئة للون الأزرق. وقد كشفت إحدى الدراسات عن حدوث انخفاض في ضغط الدم وتحسن في الأداء الأكاديمي، بعد تغيير لون جدران إحدى المدارس من البرتقالي والأبيض إلى الأزرق.

وتؤثر الألوان أيضًا على إدراكاتنا وسلوكنا. إن غلاف سلعة ما – على سبيل المثال – يؤثر في قرار شرائها. وفي إحدى التجارب، حكم المفحوصون على قهوة مأخوذة من علبة صفراء على أنها خفيفة، بينما حكموا على القهوة ذاتها – عندما أخذت من علبة بنية – على أنها ثقيلة جدًّا. أما عندما أخذت من علبة حمراء، فقد وصفت بأنها غنية. وعندما كانت العلبة زرقاء، فقد حكم على مذاق القهوة بأنه معتدل. ولعل هذا يطرح علينا تساؤلاً عن ألوان بعض الملابس الرسمية المرتبطة بالمهن والمناسبات: كالثوب الأسود للمحامين وخريجي الجامعات، والأبيض للأطباء، والأخضر للجراحين. وهل هي أكثر مناسبة لأغراضها من ألوان أخرى ؟؟.

٣ - **الملابس والزينة:** تؤدي الملابس أغراضًا متنوعة، فهي تحميك من حرارة الطقس وبرودته، وأحيانًا من الأذى (كما في بعض الرياضات). كما تساعدك على إخفاء أجزاء من جسمك ملبية وظيفة الخجل والحياء. وللملابس وجه ثقافي، فهي تعبر عن انتماءات ثقافية رئيسية وفرعية. فالأغنياء لا يلبسون كالفقراء، وكذلك الموظفون الذين يرمز لهم أحيانًا

بأصحاب الياقات البيضاء، في مقابل العمال الذين يشار إليهم على أنهم أصحاب الياقات الزرقاء. ومن الممكن أن يستنتج الناس بعض صفاتك من ملابسك. وسواء أكانت استنتاجاتهم صحيحة أو خاطئة، فإنها سوف تؤثر في الطريقة التي يفكر بها الناس عنك ويستجيبوا لك. كما يحكم على طبقتك الاجتماعية وجديتك، واتجاهاتك، وتقليديتك، وتجديدك، إلى حد ما من ملابسك. ويوجد بعض المتخصصين في هذا المجال يمكنهم أن يشيروا على الناس بما يلبسوه حتى يعطوا انطباعًا أكبر بالمصداقية والكفاءة، ويسهل عليهم ذلك –بالتالي – النجاح. ويحكم الطلاب على المدرس الذي يرتدي ملابس غير رسمية، كما أشارت بعض البحوث، على أنه أكثر ودًّا ومعقولية وحماسة ومرونة. أما إذا ارتدى ملابس رسمية، فإنهم يشعرون إنه أكثر إعدادًا لمحاضرته، وأفضل معرفة وتنظيمًا.

وتنقل المجوهرات والحلي – أيضًا– رسائل معينة، كخواتم الخطبة، أو خواتم التخرج أو الميداليات المختلفة. وإذا ارتديت ساعة فاخرة ولحظها الآخرون فسوف يستنتجون أنك غني، كما سيحكم على الشاب الذي يعلق في عنقه سلسلة ذهبية على نحو مختلف عن آخر لا يفعل ذلك. والمجوهرات التي تلبسها امرأة تنقل رسائل عن مستواها المادي وذوقها الجمالي. بل إن قصة الشعر وتصفيفه تشي بأمور عن صاحبتها: كالرغبة في الإبهار، أو اللامبالاة بالمظهر، أو التعبير عن سمات معينة، فالرجال الذين يطيلون شعرهم أكثر من اللازم يحكم عليهم بأنهم أقل محافظة من أولئك الذين لا يفعلون ذلك. والمرأة التي تقص شعرها قصة ذكورية تعطي انطباعًا برفضها لجنسها وسعيها للتحرر من تبعات انتمائها لهذا الجنس.

٤ – **الموسيقى**: والموسيقى – أيضًا – وسيط تواصلي معبر. فالموسيقى التي تحبها تكشف عن خصائص فيك: فمن يستمتع بالاستماع إلى الموسيقى

الكلاسيكية يختلف عن ذلك الذي يستمتع بالموسيقى الشبابية الخفيفة. وتستخدم السينما والتلفزيون والراديو الموسيقى كعنصر "تصويري" أساسي يعبر عن الانفعالات والمشاعر المختلفة. كما أن أصحاب المتاجر الكبرى (السوبر ماركت)، يضعون موسيقى خفيفة هادئة في أثناء ساعات النهار حتى يشجعوا الزبائن على التجول بهدوء بين الرفوف والممرات، مما يزيد من احتمال الشعور بالراحة والمتعة ويزيد من فرص شرائهم للسلع المعروضة. أما عندما يقترب موعد الإغلاق فإن الموسيقى تغدو سريعة حتى تحث الزبائن على إنهاء مشترياتهم بسرعة.

يتضح لنا مما سبق أن الجسم والصوت والمكان والأشياء تلعب دورًا تواصليًّا مهمًا وثريًا يستحق الانتباه لها لتنظيمها وإرهافها وجعلها تسهم – في المهمة التواصلية – على نحو يحقق أهدافها.

الفصل السابع

المحادثة في التواصل

"قال سعيد بن مسلم لأمير المؤمنين المأمون: "لو لم أشكر الله إلا على حسن ما أبلاني في أمير المؤمنين، من قصده إليّ بحديثه، وإشارته إليّ بطرفه، لقد كان ذلك من أعظم ما تفرضه الشريعة، وتوجبه الحرية". فقال المأمون: "لأن أمير المؤمنين يجد عندك من حسن الإفهام إذا حدثت، ما لم يجد عند أحد فيمن مضى، ولا يظن أنه يجده فيمن بقي". وقال له مرة أخرى: "والله إنك لتستقفي حديثي، وتقف عند مقاطع كلامي، وتخبر عنه بما كنت قد أغفلته".

(الجاحظ: البيان والتبيين)

"قيل لبعضهم: ما البلاغة؟ قال: إيجاز الكلام، وحذف الفضول، وتقريب البعيد". وقيل إنها: "ألا يؤتى القائل من سوء فهم السامع، ولا يؤتى السامع من سوء بيان القائل".

(أحمد بن عبد ربه: العقد الفريد)

هذا الشيء العجيب الذي يحدث في كل زمان ومكان، يمكن أن يتنوع مضمونه من دون نهاية، ولا نحتاج فيه إلى أي أجهزة أو مواد. يحدث في غرفة مصنوعة من صفيح أو قصر فخم، أو في عربة تجرها حيوانات، أو في طائرة حديثة، بين طفلين أو بين شيخين.. إلخ.

تعرف المحادثة على أنها "تفاعل اجتماعي غير رسمي نسبيًّا يتم فيه تبادل الأدوار بين المستمع والمتكلم على نحو غير آلي وبتعاون من كل الأطراف". وفحص المحادثة يزودنا بفرصة ممتازة للنظر إلى الرسائل اللفظية وغير اللفظية كما نستخدمها في تواصلنا اليومي. وسوف نبحث في هذا الفصل عملية المحادثة: ما المبادئ التي نتبعها في المحادثة، وكيف نديرها (افتتاحها، استمرارها، انتهاؤها)، وكيف نمنع مشكلاتها، ونعالجها إذا حدثت.

أولاً: عملية المحادثة :

تتألف هذه العملية من خمس خطوات : الافتتاح، التغذية المتقدمة، العمل، التغذية الراجعة، والختام.

١ - **الافتتاح** : والخطوة الأولى هي افتتاح المحادثة، ويكون ذلك –عادة– بضرب من ضروب التحية. وهي التي تؤسس علاقة بين شخصين وتفتح القنوات لتفاعل أكبر. والتحية يمكن أن تكون لفظية أو غير ذلك. إن ابتسامة أو قبلة أو مصافحة يمكن أن يكون لها نفس دور "السلام عليكم" أو "مرحبًا" أو "أهلًا وسهلا".

وفي المحادثة العادية، فإن التحية ترد بتحية مشابهة من حيث الرسمية والشدة. وعندما لا يحدث هذا، أي عندما يشيح الآخر بوجهه، أو يستجيب ببرود لتحيتك الدافئة، فأنت تدرك أن هناك ثمة مشكلة ما. والافتتاحيات تكون عادة متسقة مع الجزء الرئيس من المحادثة. فإذا كانت الافتتاحية تشي بالدفء والمرح والود فلن يكون ما بعدها في الغالب باردًا أو حزينًا.

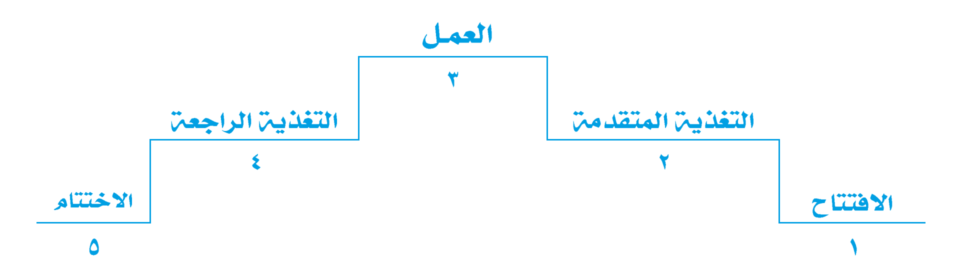
٢ - **التغذية المتقدمة**: في الخطوة الثانية نحن نعطي عادة ضربًا من التغذية المتقدمة. ومن خلال هذه التغذية، نعطي الشخص الآخر فكرة عامة عن بؤرة المحادثة. "أريد أن أحدثك عن باسم، هل سمعت ما جرى معه في الفصل أمس؟". والتغذية المتقدمة قد تحدد نغمة المحادثة "أنا مكتئب حقًّا وبحاجة للحديث معك" أو أنها تحدد الوقت المطلوب: "لن يستغرق ما سأقوله لك أكثر من دقيقة".

٣ - **العمل**: في الخطوة الثالثة نتحدث عن العمل، وهو جوهر أو بؤرة المحادثة. و"العمل" يستخدم لتأكيد أن معظم المحادثات هدفية الوجهة : فقد نتحادث لنتعلّم أو نفتح علاقة أو نؤثر أو نلعب أو نساعد. ومصطلح "العمل" عام، بحيث تنطوي تحته كل أنواع التفاعلات، فهو يتم من خلال تبادل لأدوار

المتكلم والمستمع. والتفاعلات المختصرة غير المطولة تميز معظم المحادثات الحسنة. والعمل أطول خطوات المحادثة، يتم التحدث والاستماع فيه عن الموضوع الرئيس.

٤ - **التغذية الراجعة:** وهي عكس التغذية المتقدمة. وهنا، أنت تنعطف على المحادثة التي جرت، لتشير أنه فيما يتعلق بك فإن العمل قد تم. وهذا قد يتضمن تعليقًا أو اقتراحًا أو قرارًا. وقد لا يكون العمل قد تم بالنسبة للطرف الأول فيستأنف المحادثة إيضاحًا أو تعليقًا أو إضافة.

٥ - **الاختتام :** والخطوة الخامسة والأخيرة هي عكس الخطوة الأولى. ويتم الاختتام بكلمة وداع أو ما يشبه ذلك على نحو يظهر مدى رضى الشخص. وقد يمهد الاختتام للمستقبل لضرب موعد جديد مثلاً.



"نموذج خطوات المحادثة"

إلا أن المحادثات قد لا تنقسم بسهولة إلى هذه الخطوات الخمس، فغالبًا ما تمتزج الخطوتان الأوليان، كأن تصادف شخصًا فتحييه وتقول مباشرة: اسمع هذه الحكاية. كما يمكن أن تتداخل خطوات التغذية الراجعة والاختتام كأن تقول لشخص ما :"عليَّ أن أفكر أكثر في هذه المسألة، إلى اللقاء ".

وكما أشرنا، فالعمل هو أطول جزء من المحادثة. أما الافتتاح والاختتام فهما متماثلان في مدتهما، وكذلك التغذية المتقدمة والتغذية الراجعة. فإذا اضطربت

هذه المدة على نحو حاد، فسرعان ما ينتابك إحساس أن هناك مشكلة ما. فعندما يستخدم شخص ما – على سبيل المثال– تغذية متقدمة مطولة أو افتتاحية قصيرة جدًّا، يتكون لديك انطباع أن ما سيقوله جدي للغاية.

يساعدنا هذا النموذج الخماسي على تحديد عيوب مهارات المحادثة، وعلى التمييز بين المحادثة الفعالة وغير الفعالة. انظر على سبيل المثال إلى التجاوزات التالية، وكيف يمكن أن تدمر محادثة بأكملها :

- استخدام افتتاحيات تفتقر إلى الحساسية (مثل ملاحظات سلبية على الشكل).
- استخدام تغذية متقدمة طويلة جدًّا.
- حذف التغذية المتقدمة قبل نقل خبر سيء.
- الانتقال إلى مرحلة العمل من دون المرور بالافتتاح (التحية مثلاً).
- حذف التغذية الراجعة مما يوحي للمرسل أن المستقبل لم يسمعه أو يهتم به.
- حذف الاختتام المناسب بما يترك انطباعًا لدى المستقبل أن المرسل غاضب منه أو مضطرب.
- إعطاء تغذية متقدمة مضللة.

وينبغي الإشارة إلى أن مدد هذه الخطوات قد تختلف باختلاف الثقافات أو الأشخاص.

ثانيًا: مسلمات المحادثة

خلال محادثاتنا نعمل وفقًا لمبدأ التعاون، أي أن المتكلم والمستمع يتفقان على التعاون في محاولة فهم ما يقوله كل منهما. فإذا لم نتفق على التعاون فإن التواصل سيكون صعبًا للغاية، إن لم يكن مستحيلاً أصلاً. ويتحقق التعاون – إلى حد كبير – باستخدام أربع مسلمات للمحادثة، وهي مبادئ يتبعها المستمعون والمتحدثون. وعلى

الرغم من أن أسماء هذه المبادئ قد تبدو لنا جديدة فإن في وسعنا ملاحظتها في خبرتنا الاجتماعية اليومية.

- **المسلمة الأولى: مسلّمة الكم:** يتبع المتحدثون مسلمة الكم. فهم يتعاونون بأن يكونوا مزودين بالمعلومات لتوصيل المعنى المقصود. وهكذا فإن المتكلم يضمن كلامه معلومات تجعل المعنى أكثر وضوحًا ويحذف ما عدا ذلك. وباتباع هذا المبدأ فإن المتكلم لا يعطي معلومات مبالغ في قلتها أو كثرتها. ونحن نرى الناس يخالفون هذا المبدأ عندما يحاولون وصف حادثة ثم يستطردون لإعطائنا معلومات غير ضرورية. فترى المستقبل يطلب من المرسل – ضمنًا أو صراحة– أن يسرد ما حدث تمامًا. كما قد يحذف المتحدث معلومات ضرورية فيضطر المستقبل للتدخل متسائلاً عن تفاصيل مهمة لفهم الحادثة.
- **المسلمة الثانية: مسلّمة الكيف:** فالمتحدثون يتعاونون بأن يقولوا ما يعرفوا أو يفترضوا أنه صحيح، وبعدم قول ما يعتقدون أنه ليس لذلك. وعندما نتحدث فإننا نفترض أن معلومات المتحدث صحيحة أو أنها كذلك على حد علم المتكلم. وعندما نتحدث مع أشخاص يخرقون هذا المبدأ سواء بالكذب أو المبالغة أو التخفيف من مشكلات جدية، فإننا لا نعود نثق بهم، ونروح نتساءل عمّا هو صحيح في كلامهم وما هو زائف.
- **المسلمة الثالثة: مسلّمة الصلة:** ويتعاون المرسل والمستقبل بالتحدث عما هو ذو صلة بالمحادثة. وهكذا فإذا كان المتكلم يتحدث عن باسم وليلى وقال مثلاً: إن المال يسبب مشكلات للعلاقات، فإننا نفترض –حتى دون أن نفكر– أن للتعليق صلة بباسم وليلى. ونرى بعض الناس ممن يخالفون هذا المبدأ، فيبتعدون كثيرًا عن الموضوع الرئيس، أو يدخلون تعليقات لا صلة لها به.
- **المسلمة الرابعة: مسلّمة الطريقة أو الملاءمة :** ويتبع المتحادثون مبدأ الملاءمة عندما يتعاونون على أن يكونوا واضحين، وكذلك بتجنب الإبهام، وبالإيجاز

النسبي غير المخل، وتنظيم أفكارهم في تعاقب منطقي. وهكذا، فإن المتحدث يستخدم مصطلحات يفهمها المستمع، ويحذف أو يوضح المصطلحات التي لا يفهمها. ونحن نرى هذه المسلمة في التعاون الواضح الذي يتجلّى عندما نكيف كلامنا وفقًا للمستمع الذي نتحدث إليه. فعندما نتحدث مثلاً إلى صديق حميم، فإننا نشير إلى أشخاص وخبرات مشتركة، أما إذا تحدثنا إلى غريب، فإننا إما أن نحذف هذه الإشارات أو نوضحها، وعندما نتحدث إلى طفل فإننا نبسط مفرداتنا.

وبطبيعة الحال فإن هذه المسلمات بسيطة للغاية ونحن نتبعها –في كثير من الأحيان– من دون تفكير. وعلى الرغم من ذلك فإننا نخالفها في أحيان أخرى، وعندما نفعل ذلك فإن التواصل يكون أقل مغزى، ويصبح باعثًا على الإحباط والضيق.

ثالثًا: إدارة المحادثة

على المستمعين والمتحدثين أن يعملوا معًا لجعل المحادثة خبرة فعالة ومرضية. ويمكن تحقيق ذلك بإدارة المحادثات على أسس معينة، من حيث: بدؤها، المحافظة عليها، وإقفالها.

١- بدء المحادثة:

يتميز بدء المحادثة بشيء من الصعوبة. فغالبًا لا نكون متأكدين ماذا ينبغي أن نقول أو لا نقول، وكيف نفعل ذلك. فقد نخاف من عدم تجاوب المستمع، أو ألا نُفهم على النحو الذي نرغبه. ويمكن للإرشادات التالية أن تكون ذات عون في تجاوز صعوبة البدء.

أ) المرجعية الذاتية: قل شيئًا ما عن نفسك: كاسمك أو منصبك أو خبرة ما –ذات صلة– مررت بها.

ب) مرجعية الآخرين: قل شيئًا ما عن الآخر أو اطرح سؤالاً عليه.

جـ) المرجعية العلائقية: قل شيئًا ما عن كليكما.

د) المرجعية السياقية: قل شيئًا ما عن السياق المادي أو النفسي الاجتماعي أو الزمني. كأن تسأل: هل لديك وقت ؟ أو أن تقول: هذه اللوحة جميلة، هذا المكان لطيف.

ولا تنس قاعدتين مهمتين: الأولى: أن تكون إيجابيًّا في ملاحظتك الافتتاحية، والثانية : أن لا تفصح عن نفسك بإفراط في بداية المحادثة.

٢- المحافظة على المحادثة:

ولتحقيق هذا علينا أن نركز على عاملين: تبادل الأدوار بين المتحدث والمستمع، واستخدام الحوار بدلاً من التحدث مع الذات. ونحن نحقق هذا التبادل في الأدوار من خلال قرائن لفظية وغير لفظية متنوعة تشعر بهذه التبادلية. والانتباه لهذه القرائن يساعدنا على المحافظة على تبادلية المحادثة. وهناك أنواع مختلفة من هذه القرائن منها:

أ) قرائن المتكلم: يوجه المتكلمون حديثهم من خلال نوعين من القرائن: قرائن المحافظة على الدور، وقرائن تسليم الدور :

- قرائن المحافظة: وهي مصممة لتمكين المتحدث من المحافظة على دوره كمتحدث. وهناك خمس قرائن من هذا النوع، هي:

١. أخذ نفس عميق مسموع للإشعار بأن المتحدث لم ينته بعد وأن لديه ما يقوله أيضًا.

٢. متابعة الملامح أو الإشارات التي تفيد أن الفكرة لمّا تكتمل بعد.

٣. تجنب التواصل البصري مع المستمع على نحو يوحي له بتسلم دور المتحدث.

٤. المحافظة على إيقاع الخطاب للإشارة إلى أن هناك للحديث بقية.

٥. تجنب أي وقفات صوتية قد توحي للمستمع أن المتحدث قد فرغ من الكلام.

وفي معظم الحالات فإننا نتوقع أن يحافظ المتحدث على وتيرة تكلم مختصرة، وأن يترك الدور – باختياره – للمستمع عندما يشير المستمع لرغبته بهذا. أما من يسترسل في الحديث متجاهلاً رغبة المستمع في القيام بهذا الدور، فإنه يعتبر متحدثًا مملاً متمركزًا على ذاته.

- قرائن تسليم الدور : وهي تلك القرائن التي يتلقاها المستمع وتفيد أن المتكلم قد انتهى دوره، ويرغب في تغيير الدور مع المستمع. وهذه القرائن توجه لمستمع محدد كي يتولى دور المتحدث. وهكذا – على سبيل المثال – ففي نهاية جملة ما يضيف المتحدث قرينة لغوية موازية مثل "آه؟" وهي إشارة لأحد المستمعين كي يأخذ دور المتكلم، ويمكن أن تحدث أثرًا مشابهًا بتخفيض إيقاع صوتك، أو بصمت مطول، أو بالتواصل البصري مع المستمع، أو طرح سؤال عام، أو بهزِّ الرأس في اتجاه مستمع محدد).

وبنفس الطريقة التي نتوقع فيها من المتكلم أن يسلم دوره فإننا نتوقع من المستمع أن يقوم بدور المتكلم. وهؤلاء الذين يحجمون عن القيام بهذا الدور يعطون انطباعًا عن أنفسهم بعدم الرغبة في تولي مسؤولية مشتركة عن الحديث. وعلى سبيل المثال، فعندما حللت فكتوريا دي فرانسيسكو (١٩٨١م) التجاوزات الشائعة وجدت أن أكثرها – عند المتزوجين – عدم الاستجابة. فـ(٤٥٪) من (٥٤٠) تجاوزًا تضمنت عدم الاستجابة لدعوة تولي دور المتحدث. و(٦٨٪) من هذه التجاوزات قام بها رجال، في حين أن النساء كن مسؤولات عن (٣٢٪). وتتضمن التجاوزات الأخرى : المقاطعة، وتأخير الاستجابة، أو ابتسارها إلى حد كبير. وتقول

دي فرانسيسكو أنه بهذه التجاوزات التي يقترفها الرجال –غالبًا – فإنهم يسكتون النساء في التفاعلات الزوجية.

ب) قرائن المستمع : يمكن للمستمع أن يوجه المحادثة باستخدام ثلاثة أنماط من القرائن : قرائن طلب الدور، قرائن إنكار الدور، وقرائن القنوات الراجعة.

- قرائن طلب الدور : وهي القرائن التي تشعر المتحدث برغبتك في التحدث، وقد تفعل هذا أحيانًا مباشرة كأن تقول: أريد أن أقول شيئًا، أو يمكن أن تفعل هذا بأساليب صوتية. ويمكن أيضًا استخدام حركات الوجه والفم، أو بإشارة باليد، أو بانحناءة للأمام.
- قرائن إنكار الدور : وبها تشير إلى ترددك في التحدث، كأن تقول بصوت متردد: لا أعرف، أو تتمتم بصوت مبهم يشير إلى أنك لا تملك شيئًا تقوله. وينكر المستمع دوره المحتمل كمتحدث بتجنب التواصل البصري مع المتحدث الذي يرغب منك أن تأخذ بالتحدث، أو بأن تشغل نفسك بسلوك لا يتفق مع الكلام، كالسعال أو غير ذلك.
- قرائن القنوات الراجعة: وتستخدم هذه القرائن لتوصيل أنماط متنوعة من المعلومات إلى المتحدث من دون أن يتبنى المستمع دور المتحدث. وهناك أربع قرائن من هذا النوع:
  - تستطيع التعبير عن اتفاقك مع المتحدث من خلال الابتسامات أو هزّات الرأس بعيدًا عن الموافقة، أو من خلال تعليقات بالغة الاختصار مثل "نعم"، "صحيح"، "طبعًا"، أو مجرد إشارات صوتية. وبالمثل يمكن أن تعبر عن رفضك لما يقوله الشخص بإشارات مماثلة.
  - تستطيع إظهار درجة اندماجك أو مللك من المتحدث. فوضع الانتباه الجسمي، والانحناء للأمام، وتركيز التواصل البصري، سوف يشير إلى مدى اندماجك في المحادثة، كما يمكن للوضع غير المنتبه

والانحناء إلى الخلف وتجنب التلامس البصري أن يكشف عن ضعف اندماجك.

- تستطيع أن تعطي المتحدث قرائن تهدئة كأن تطلب منه التمهل في الحديث، أو بوضع يدك قرب أذنك والانحناء إلى الأمام، أو قرائن تسريع كهز الرأس المتواصل، ويمكن أن تكون هذه القرائن لفظية تُطلب مباشرة من المتحدث.
- طلب التوضيح. فتعبير وجه حائر ربما يكون ممزوجًا مع انحناءة بسيطة للأمام قد يشير للمتحدث بحاجتك للتوضيح، ويمكن فعل الشيء ذاته بطلب لفظي مباشر في صورة أسئلة.

جـ) **الحوار الخطي والحوار التفاعلي :** تقوم المحادثة الفعالة على التواصل بين شخصين كحوار تفاعلي وليس كحوار خطي. ويشير الحوار الخطي إلى ذلك الضرب من التواصل الذي يتكلم فيه شخص واحد بينما يصغي الآخرون، ولا يكون هناك تفاعل بين المشاركين. والتركيز في هذا الضرب من الحوار يكون فقط على شخص واحد يتكلم. أما الحوار التفاعلي فهو – كما يفيد اسمه – يتطلب تفاعلاً بين شخصين، فكل شخص يتحدث ويستمع، يرسل ويستقبل. وفي التواصل التفاعلي هناك اهتمام عميق بالشخص الآخر وبالعلاقة بين المتحادثين. وهدف الحوار هو الفهم والتعاطف المتبادل. فهناك احترام للشخص الآخر، ليس بسبب ما يستطيع الشخص أن يفعله أو يعطيه ولكن – ببساطة – لأن هذا الشخص إنسان، ومن ثمة فهو يستحق أن يعامل بصدق وإخلاص. وفي الحوار الخطي، أنت توصل ما يمكن أن يحقق أهدافك وينفعك، أما في الحوار التفاعلي، فأنت تحترم الآخر وحريته في التعبير عن ذاته دون قسر أو خوف من عقاب أو ضغط اجتماعي. والمتواصل التفاعلي يحترم الآخرين وقراراتهم، إنه – على حد تعبير كارل روجرز – يحترم الآخرين دون شروط، سواء اتفق معهم أو اختلف.

٣- اختتام المحادثة :

إن اختتام المحادثة صعب تقريبًا كافتتاحها، وغالبًا ما يكون جزءًا مزعجًا من التفاعل التواصلي. وهذه بعض الاقتراحات التي يمكن أن تخفف من هذا الإزعاج :

أ) تأمل في المحادثة التي كنت منخرطًا فيها ولخصها باختصار على نحو يقفلها. قل مثلاً: "أنا سعيد أني التقيتك وعرفت ما الذي جرى في الاجتماع، وسوف أراك –بإذن الله – في الاجتماعات المقبلة.

ب) عبر مباشرة عن الرغبة في إنهاء المحادثة للقيام بأشياء أخرى. قل –على سبيل المثال– أني أحب مواصلة الحديث معك ولكن علي أن انطلق مسرعًا، سوف أراك فيما بعد.

جـ) أشر إلى تواصلات مقبلة : قل على سبيل المثال : لماذا لا نجتمع الاسبوع المقبل ونواصل الحديث؟

د) اطلب الإقفال : اسأل المستمع مثلاً: هل استطعت أن أوضح النقاط التي طلبتها مني ؟

هـ) عبر عن استمتاعك بالتفاعل، قل مثلاً: " لقد استمتعت حقًّا بالحديث معك.

ومهما كانت الطريقة التي تستخدمها لإنهاء المحادثة، ينبغي أن يكون واضحًا للشخص الآخر أنك تحاول القيام بذلك. وقد تضطر لاستخدام أساليب أكثر مباشرة مع مَنْ لا يمتلكون حساسية كافية للأساليب غير المباشرة التي أشرنا إليها.

رابعًا : مشكلات المحادثة : الوقاية والاصلاح

١ – ضمانات الوقاية :

إذا كنت ترغب في أن يفهمك الآخرون بدقة فلابد من توفير بعض الضمانات في المحادثة لتحقيق ذلك. وهناك خمسة أنواع من الضمانات وهي: الفصل والدعم والانحراف المنهجي والثقة وتعليق الحكم.

أ) **الفصل:** وهذه الضمانة تساعدك على فصل ذاتك عن رسالتك، بحيث إذا رفض مستمعوك الرسالة لا يرفضوك أنت أيضًا، فيمكن أن تقول قبل أن تتحدث: هذه ليست وجهة نظري، ولكني أريد نقلها لكم.

ب) **الدعم:** وتساعدك هذه الضمانة على إبراز مؤهلاتك أو سماتك التي تدعم ما تقوله: كأن تقول: إنني ضد التعصب تمامًا.

جـ) **الانحراف المنهجي:** ويعني طلب الإذن من المستمعين للانحراف عن بعض المعايير الاجتماعية (اعرف أن هذا ليس مكانًا ملائمًا لمناقشة أمور العمل، ولكن..).

د) **الثقة:** وهي أن تؤكد إمساكك بناصية المنطق الذي ستبرهن فيه على حجتك (اعرف أنكم تظنوني مجنونًا ولكن دعوني أقدم لكم الدليل القاطع).

هـ) **طلب تعليق الحكم:** وذلك بأن تطلب من المستمعين الإنصات لك قبل أن يصدروا حكمًا أو ينهوا المحادثة.

٢ - معالجة مشكلات المحادثة (الاعتذار)

فحصنا فيما سبق مفهوم عدم قابلية العكس، الذي يفيد أنه ما أن يقال شيء فإن محوه يغدو مستحيلاً. لذلك فلابد من في بعض الأحيان من إصلاح الأثر السلبي لبعض الرسائل. ولعل الاعتذار هو أكثر ضروب هذا الاصلاح شيوعًا، وهو يصلح لكل ضروب السلوك البشري، وليس للمحادثة فقط. ونحن نتعلم منذ نعومة أظفارنا أننا عندما نتصرف على نحو يمكن أن يترك أثرًا سلبيًّا، فإن الاعتذار قد يكون مفيدًا في تبرير ما فعلناه. والاعتذار يلعب دورًا رئيسًا في حياتنا، سواء أكان هذا مع أنفسنا أم مع الآخرين. يعرّف الاعتذار على أنه تفسير أو فعل يقلل من العواقب السلبية لأداء ما، ويحافظ – بذلك – على صورة إيجابية للذات والآخرين. وتبدو

الأعذار ملائمة عندما نقول شيئًا أو نتهم بقول شيء يخالف ما هو متوقع منا، أو يتعارض مع ما يعتبره الآخرون ملائمًا أو صحيحًا. والاعتذار يخفف من الآثار السلبية للرسالة، ويعود بآثار إيجابية على عملية التواصل ذاتها، التي يمكن استئنافها –بعد ذلك– بصورة عادية.

الفصل الثامن

التواصل الإقناعي

"ما سألتك عن شيء إلا خرجت منه. إن كنت صادقًا فإنه رأي لبيب، وإن كنت كاذبًا فإنها خدعة أريب، لا آمرك ولا أنهاك ".

(الفاروق عمر، مخاطبًا معاوية بن أبي سفيان)

يهدف التواصل في أحد أكثر وظائفه أهمية إلى التأثير، وأبرز أشكال هذا التأثير هو الإقناع. والإقناع هو جعل الآخر يقبل بوجهة نظرك مختارًا وليس مرغمًا، وذلك من خلال استخدامك لجملة حجج ووسائل متنوعة. ونحن ننخرط يوميًّا في محاولات إقناع في أمور صغيرة وكبيرة، ونتعرض يوميًّا – بالمثل – لمحاولات إقناع من الآخرين. وتمتد هذه المحاولات على مساحة الحياة الاجتماعية: في البيت والمدرسة والعمل... إلخ. وتعتبر القدرة على الإقناع مهارة تواصلية بارزة، تفيد مَنْ يتمتعون بها على مساحة الحياة الاجتماعية أيضًا.

وهناك أربعة عوامل رئيسة متضمنة في التواصل الإقناعي، وهي المرسل، الرسالة، المستقبل، الموقف أو السياق.

وسنمر على هذه العوامل واحدًا تلو الآخر بقصد توضيحها:

أولاً: المرسل أو المصدر:

١ - المكانة أو المصداقية: يتوقف اقتناعنا بمسألة ما على ما إذا كان الذي يقوم بعملية الإقناع خبيرًا في مجال هذه المسألة. وعلى سبيل المثال فقد طلب هوفلاند وويس (١٩٥١م) من مفحوصين أمريكيين أن يقرأوا مقالة عن مدى عملية الغواصات النووية، وقيل لمجموعة منهم أن كاتب المقالة هو روبرت أوبنهايمر، وهو عالم بارز شارك في صناعة القنبلة النووية. أما المجموعة الثانية

فقيل لهم أن الكاتب هو شخص عادي. وكما يمكن أن نتوقع فقد عبرت المجموعة الأولى عن اقتناع أكبر من الثانية. وقد كررت هذه التجربة في موضوعات مختلفة اجتماعية وطبية وغير ذلك. إلا أن أثر مصداقية المرسل كعامل قوي ليس مطلقًا، إذ إنه يتوقف فيما يبدو على مدى قوة صلة المفحوص بالموضوع. فإذا لم تكن صلة المفحوص بموضوع الاتجاه قويًا، أي إذا لم يكن اهتمامه به كبيرًا فإن المصداقية يكون لها أثر. وعلى النقيض من ذلك، فإذا كان اهتمام المفحوص كبيرًا فإن المصداقية تكون أقل أثرًا، لأن المفحوص –في هذه الحالة، يكون مهتمًا إلى حد كبير بمضمون الرسالة، ويندرج تحت هذا الموضوع قضية صلة الاتجاه بمفهومنا عن ذاتنا، فكلما كانت الصلة أكبر كانت مقاومة الإقناع أكثر. وترتبط مصداقية المرسل أو مكانته أيضًا بسياق عملية الإقناع. فإذا كان السياق تجربة في مختبر فإن مصداقية خبير قوي تكون أكثر من مصداقية الأقران، ولكن يبدو أن العكس هو الصحيح في الحياة الواقعية. وبعض الأقران يبدون أكثر تأثيرًا من بعضهم الآخر. وفي دراسة قام بها "لازار سفيلد" (١٩٤٨م) لسلوك التصويت في الولايات المتحدة الأمريكية تبين أن أغلبية المنتخبين لم يتأثروا بوسائل الإعلام مباشرة، ولكن بصورة غير مباشرة من خلال الأقران الذين يعتبرونهم على دراية بمثل هذه الأمور. ويبدو أن الرسائل تنتقل من وسائل الإعلام إلى "قادة الرأي" ومنهم إلى الآخرين. وتسمى هذه الآلية: فرضية السريان ثنائي الخطوة. ومن الممكن أن تكون أيضًا ثلاثية أو رباعية الخطوة من مصادر الإعلام المباشرة وصولاً إلى الجمهور. ويلعب التشابه بين المرسل والمستقبل دورًا في هذا، فكلما زاد التشابه كلما زاد إيمان المستقبل بمصداقية المرسل.

٢ - **الجاذبية:** وجاذبية المرسل وخصائصه الشخصية الإيجابية الأخرى كحسّ المرح تؤدي دورًا في الإقناع. ومرسل لا يمتلك خصائص الجاذبية اللازمة قد يحدث أثرًا عكسيًّا، فيتبنى المستقبل نقيض آراء المرسل، وهذا ما يجعل

المرشحين للانتخابات الرئاسية الأمريكية –على سبيل المثال– يهتمون بمظهرهم وجاذبيتهم الشخصية.

٣ - الموثوقية: ويتصل هذا الجانب بمقاصد المرسل ودوافعه خصوصًا مدى تساؤل المستقبل عمّا إذا كان المرسل يقصد التأثير فيه وعمّا إذا كانت هناك أسباب خارجية تدفعه لذلك (مسألة النية). وقد أوضح "والستر وفستنجر" (١٩٦٢م) أنه إذا اعتقد المفحوصون أن ما سمعوه إنما كان عن طريق العرض والمصادفة فإن إمكانية اقتناعهم تزداد، خصوصًا إذا كانوا مهتمين بالموضوع، وسمعوه يعرض بصورة ملائمة. والسبب واضح، فالمرسل العارض لا يشتَبه في نواياه في المقام الأول ومن ثمة فهو موثوق أكثر، كما أن الإرسال العارض لا يستثير في نفس المستقبل حججًا مضادة، بل إن المستقبل إذا أعلم مسبقًا أن هناك نية لتغيير رأيه فإن فرص إقناعه تتضاءل إلى حد كبير، وأخيرًا فإن إدراك المستقبل للرسالة على أنها مخالفة لمصالح المرسل يجعل اقتناعه بها أكثر سهولة.

٤ - السلوك غير اللفظي: تشير بعض الدراسات إلى المسافة المكانية بين المرسل والمستقبل تلعب دورًا في نجاح الإقناع أو فشله. فإذا وقف المرسل على مبعدة من (١٤–١٥) قدمًا من المستقبل فإن فرص نجاح الإقناع تكون أكبر مما لو وقف على مبعدة قدمين أو أقل، وكأن في الاقتراب الزائد اختراق للخصوصية تجعل المستقبل يتضايق.

ثانيًا: الرسالة:

١ - الجوانب غير اللفظية: والطريقة التي تقدم بها الرسالة تؤدي دورًا في إقناع المستقبل بها. فإذا قدمت بطريقة واثقة فإن فرص نجاح الإقناع بها تكون أكبر. وقد تلاعبت التجارب بدرجة ثقة تقديم الرسائل ووصلت إلى هذه النتيجة، وهي أنه كلما كان التقديم واثقًا كلما كان الإقناع أكثر

تأثيرًا. ويصحب هذا الجانب غير اللفظي بعض الكلمات التي تعبر عنه، كأن يقول المرسل أنه متأكد تمامًا، ولا شك لديه، وعلى يقين.. إلخ.

٢ - صراحة الرسالة أو ضمنيتها: أيهما أكثر فاعلية في الإقناع: رسالة صريحة واضحة، أم رسالة يستنتج مضمونها على نحو غير مباشر؟ يبدو أن ذلك يتوقف على المستوى العقلي أو التعليمي للمستقبل، فإن كان منخفضًا، فالمباشرة والصراحة أجدى، أما إذا كان مستواه مرتفعًا، فإن تضمين الرسالة على نحو يستثير الاستنتاج قد يكون أكثر نجوعًا. إن للّامباشرة أهميتها وسحرها أحيانًا.

٣ - مستوى القوة الانفعالية: وهذا الجانب من الرسالة يتصل بالسؤال التالي: إلى أي حد يؤدي الخوف دورًا في الإقناع؟ هل إلقاء الروع في قلوب الناس من مرض السرطان – على سبيل المثال– يجعلهم يؤمنون بأهمية الإقلاع عن التدخين.. وأكثر من هذا، فهل يجعلهم هذا الخوف يذهبون بالفعل إلى الفحص الدوري، ويجعل المدخنين منهم يقلعون عن التدخين بالفعل؟ بعبارة أخرى هل يسهل الخوف الإقناع؟ وإذا كان الأمر كذلك فما هي درجة التخويف المطلوبة؟ لقد حاول "جاينس وفيشباخ" (١٩٥٣م) الإجابة عن هذه الأسئلة، فألّفا أربع مجموعات من طلاب المرحلة الثانوية (ثلاث تجريبية وواحدة ضابطة). وقدم المجريان للمجموعات التجريبية رسالة واحدة عن أهمية العناية بالأسنان إلا أن الفرق بين المجموعات كان في التلاعب بدرجة التخويف عمّا يمكن أن يحدث إذا أهمل المرء العناية بأسنانه. فتضمنت الرسالة الموجهة إلى المجموعة الأولى "مجموعة الخوف الشديد" (٧١) إشارة إلى الآثار السيئة لعدم العناية بالأسنان، بما في ذلك الألم الناتج عن الإهمال، وعن المعالجة، بالإضافة إلى الإصابة بأمراض كالعمى والسرطان. أما المجموعة الثانية "مجموعة الخوف المعتدل" فقد تضمنت الرسالة الموجهة إليها (٤٩) إشارة من هذا النوع، ولم تتلق مجموعة

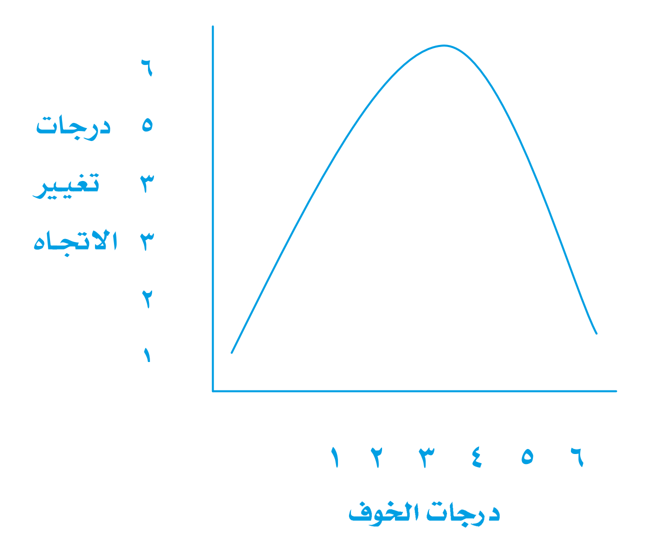
الخوف القليل سوى (١٨) إشارة. واستمعت المجموعة الضابطة لمحاضرة عن العيون. وقبل بدء التجربة ملأ المفحوصون استبانة عن عاداتهم واتجاهاتهم نحو العناية بالأسنان، وقدمت لهم الاستبانة ذاتها بعد التجربة مباشرة. وبعد التجربة بأسبوع كانت نتيجة التجربة طريفة. لقد غير الخوف –تصاعديًّا– اتجاهات المفحوصين نحو العناية بالأسنان، إذا جاء تغير الاتجاه متناسبًا طرديًّا مع درجة الخوف، إلا أن ما يلفت الانتباه هو أن تناسب الخوف مع التغير الفعلي في السلوك (كتغيير الفرشاة وزيارة الطبيب بالفعل بعد التجربة) جاء عكسيًّا. فـ (٨٪) فقط من مجموعة الخوف الشديد حدث تغير في سلوكها في الاتجاه المرغوب، في حين أن (٢٢٪) من مجموعة الخوف المعتدل، و (٣٧٪) من مجموعة الخوف القليل تغير سلوكهم فعليًّا في الاتجاه المرغوب. الخوف –إذن– قد يجعلك تنتبه لرسالة ما وتغير اتجاهك في ضوئها، لكن هذا الخوف ذاته قد يكف السلوك الذي يعبر عن تغير الاتجاه، ويشبه هذا الوضع إلى حد ما خوف المريض من الذهاب إلى الطبيب خشية أن يسمع أنه مصاب بداء مميت، (الخوف يقطع الحيل). لكن – وكما في معظم النتائج التي يتوصل إليها علماء النفس الاجتماعي في تجاربهم، فإن هذه النتائج ليست مطلقة، كما أنها مشوبة بتحفظات. والتحفظ الأول، هو أنه إذا صاحب التخويف الشديد شرح للطريقة التي يتم بها تجنب الآثار السيئة، واقتناع من المفحوص بأن هذه الطريقة ممكنة وفعالة فإن السلوك يتغير حتى تحت وطأة الخوف الشديد. وكلما كانت التعليمات أكثر تحديدًا أو دقة كلما كان التغير في السلوك أكبر. والتحفظ الثاني هو أنه في مواقف الخوف الشديد أو القليل فإن الرسالة يمكن أن تفشل في إحداث أي تغيير في الاتجاه، ناهيك عن تغيير السلوك. وفي هذا الصدد فإن "ماكجواير" (١٩٦٨م) وجد أن هناك منحنى على شكل قبة يمثل العلاقة بين الخوف وتغيير الاتجاه على النحو التالي:

أ) **حالة الخوف الطفيف:** وفي هذه الحالة لا يستثير الرسالة المستقبل ولا ينتبه إليها.

ب) **حالة الخوف المعتدل:** يتزايد الانتباه والاستثارة بتزايد الخوف، ولكن الخوف يبقى ضمن حدود معقولة.

جـ) **فإن زاد الخوف عن حده وأصبح شديداً فإن الانتباه يقل** بفعل آليات دفاعية كالإنكار الذي يجعل المرء ينسى كل شيء فيما بعد.

أما التحفظ الثالث فيتصل بالفروق الفردية ويمكن تسميته بدرجة الخوف الأصلية، فبعض الناس –عموماً – أكثر خوفاً من بعض، كما أن هذا التمييز قد يكون موجوداً بالنسبة لموضوعات من دون أخرى. وهذه مسألة تتصل بسرعة الخوف والحساسية له. بل إن علاقة الخوف بتغيير الاتجاه لها بعد آخر. فقد وجد "انسكو" وزملاءه أن استثارة خوف معتدل كان فعالاً بالنسبة لتعديل اتجاهات المدخنين، بينما كانت استثارة الخوف الشديد أكثر فعالية بالنسبة لغير المدخنين لتدعيم اتجاهاتهم نحو عدم التدخين.



تلك -إذن- هي العلاقة بين الخوف وتغير الاتجاهات، علاقة معقدة تبين أن الخوف لا يفعل فعله إلا بالعلاقة مع متغيرات أخرى، كتوضيح طرائق تجنب الآثار السيئة، وشدة الخوف أو ضعفه، والفروق الفردية، والهدف من الرسالة: أهو تعديل ممارسة فعلية أم الوقاية منها.

٤ - أحادية الجانب مقابل ثنائية الجانب: أيهما أقوى أثرًا في المستقبل: رسالة تعرض الحجة المطلوبة أم رسالة تعرض بالإضافة إلى ذلك حجج خصوم المرسل وتفندها؟ تتضح هذه المسألة في الدعاية، فأيهما أفضل أن تعرض منتوجك وتبين مزاياه، أم تعرضه وتقارنه بمنتوجات منافسة وتبين أفضليته؟ تلك هي أحادية الجانب مقابل ثنائية الجانب في الاتصال الإقناعي. لقد حاول (هوفلاند وزملاؤه، ١٩٤٩م) الإجابة عن هذا السؤال فقدموا لمجموعتين من الجنود (حوالي ٢٠٠) سلسلة نشرات إذاعية فحواها أن إنهاء الحرب مع اليابان (في الحرب العالمية الثانية) سوف يستغرق عامين على الأقل. وتلقت المجموعة الأولى من الجنود رسالة أحادية الجانب، في حيث تلقت المجموعة الثانية رسالة ثنائية الجانب. وبصورة عامة، فإن الرسالتين أحدثتا نفس التغيير في اتجاهات الجنود تجاه هذه المسألة، إلا أن هذا الأثر - كما هي العادة في تجارب علم النفس الاجتماعي - لم يكن مطلقًا. إذ عندما أُخذ المستوى التعليمي بعين الاعتبار ظهرت اختلافات مهمة. فلقد أحدثت الرسالة الثنائية أثرًا أكبر لدى ذوي المستوى التعليمي الأعلى حيث أحدثت الرسالة الأحادية أثرًا أكبر لدى ذوي المستوى التعليمي الأدنى. ولعل السبب في ذلك هو - كما ذهب (هاس ولندر، ١٩٧٢م) هو أن المجموعة المتعلمة كانت على دراية بالحجج المضادة، ومن ثمة فقد لعب رفضها في الرسالة الثنائية الجانب دورًا في إدراكهم. وقد وجد "هوفلاند وزملاؤه" أيضًا أن الجنود الذي كانت مواقفهم الأصلية مشابهة لفحوى الرسالة تأثروا أكثر

بالرسالة الأحادية في حين تأثر المعارضون بالرسالة الثنائية، كما أن هذه الأخيرة تكون أوقع أثرًا إذا كان المستقبل على ألفة بالموضوع.

٥ - تسلسل العرض (الأولوية والثانوية أو الأسبقية والحداثة). وتتصل هذه المسألة بسابقتها. فإذا اعتمد المرسل على رسالة ثنائية الجانب، فماذا يعرض فيها أولاً، وماذا يعرض ثانيًا؟ أيبدأ بوجهة النظر التي يريد إيصالها للمستقبل أم بوجهة النظر المضادة لها؟. تلك هي –كما هو واضح – نسخة من مشكلة الأولوية والثانوية التي ناقشناها في سياق الإدراك الاجتماعي. وكما يمكن أن نتذكر فقد كان للأولوية الأثر الأبقى، إلا أن (هوفلاند وزملاؤه، ١٩٥٧م) رأوا أن مثل هذا الأثر مشروط بعدة عوامل، منها:

- تقديم الجانبين من الشخص ذاته، وألا يكون المستقبل على علم مسبق بأن الرسالة ثنائية. وقد وجد (روزنو وروبنسون، ١٩٦٧م)، أنه عندما لا يكون المفحوصون على ألفة واهتمام بموضوع الاتجاه فإن أثر الحداثة يميل إلى الظهور، أما إذا كانوا على مثل هذه الألفة فإن الأولوية هي التي تظهر. كما أن وجود فترة زمنية كامنة تفصل بين شقي الرسالة الأول والثاني يكون لها نفس الأثر الذي لاحظناه في مسألة الأسبقية والحداثة في الإدراك الاجتماعي، أي أنها تقلل من أثر الأولوية وتقوي أثر الحداثة.

ثالثًا: المستقبل:

ثمة عوامل وخصائص لدى مستقبل الرسالة تؤثر في قابليته للاقتناع بها، ومنها:

١ - مستوى التعليم: ويؤثر هذا الجانب على تلقي الرسالة وقابلية الاقتناع بها، كما شاهدنا في تأثر ذوي المستوى التعليمي المرتفع بالرسائل ثنائية الجانب،

ولعل السبب في هذا أنهم مُهيؤون أكثر للتعامل مع رسائل معقدة نسبيًّا، ولا يرغبون أن يحسوا أنهم اقتنعوا بسهولة.

٢ - اتجاهات المستقبل: الاتجاهات هي آراء ثابتة نسبيًّا تجاه موضوع أو شخص مصحوبة بالاستحسان أو الاستهجان. فإذا كانت لدى المستقبل اتجاهات معارضة للرأي الجديد فإنه سيبدي –عمومًا– مقاومة للاقتناع. ذلك أن للاتجاه أربع وظائف رئيسة:

الوظيفة	وصفها
معرفية	توفر الاتجاهات معنى لخبرتنا وتوجهها، وتوفر أطرًا مرجعية للحكم على الأحداث والقضايا.
تكيفية (نفعية)	نحن نستدعي استجابات مرغوبة من الآخرين بتمتعنا باتجاهات مرغوبة اجتماعيًّا.وهكذا ترتبط الاتجاهات بمكافآت مهمة.
تعبر عن القيمة	الاتجاهات تعبر عن موقفنا من ذاتنا، وخصوصًا في النواحي القيمية، ومن ثمة فهي مهمة في تكوين إحساسنا بالكرامة الشخصية.
الدفاع عن الأنا	تساعدنا الاتجاهات في حماية أنفسنا من الاعتراف بنقائصنا الشخصية. فالإنكار يتيح لنا الدفاع عن مفهومنا عن ذاتنا، والتعصب يعطينا إحساسًا بالتميز بل التفوق.

وهذه الوظائف تفسر سبب سهولة الاقتناع أو صعوبته. أي أنه إذا جاء الاقتناع ملبيًا لهذه الوظائف فإنه سيغدو سهلًا، والعكس صحيح.

٣ - مقاومة الإقناع: هناك عدة عوامل تؤدي دورًا في جعل المستقبل يقاوم الاقناع ومنها:

- لقاح الإقناع: تمامًا كما تحمي اللقاحات الطبية الفرد من الإصابة ببعض الأمراض، فإن التعرض –في وقت مبكر– لحجة مضادة لقناعات الفرد يقوي – فيما بعد– مقاومته للإقناع.
- كلما زاد التزامنا برأي أو اتجاه كلما زادت صعوبة اقتناعنا بنقيضه.

- التحذير المبكر بمحاولات الإقناع المضاد يزيد قوة الدفاع عن الالتزام والاستعداد بالحجج اللازمة.
- كلما زادت معرفتنا برأي كلما زادت قدرتنا على الدفاع عنه، وقلت فرصة الاقتناع بما يخالفه.
- عندما يحس المرء بمحاولة الآخرين الضغط عليه لتعديل قناعاته فغالبًا ما يقوم برد فعل معاكس قوي (تغير الاتجاهات السلبي) (النكاية) لأنه يحس بتهديد لاستقلاليته.
- إلا أننا يجب أن نحذر من أن نعلق في وضع نتمسك فيه باتجاهاتنا على نحو غير ذكي (العناد). ويبدو أن أفضل طريقة للتعلّم كيف ندافع عن آرائنا واتجاهاتنا هي أن نحاول تبني الرأي المضاد وتكوين الحجج اللازمة له.

٤ - القبول والرفض: كلما كانت المسافة بين الاتجاه الذي يتبناه المستقبل وذاك الذي يود المرسل إقناعه به كبيرة، كلما كانت فرصة الاقتناع أقل. أي أن الرسالة القناعية في هذه الحالة تقع خارج دائرة القبول وداخل دائرة الرفض. وقد وجد (شريف وهوفلاند، ١٩٦١م) أن الأحكام غير المقبولة (التي تقع خارج دائرة القبول) تميل لأن تُدرك من المستقبل على أنها عدائية أكثر مما هي عليه حقًّا، في حين أن تلك التي لا تبتعد كثيرًا عن دائرة القبول يمكن أن تدخل تدريجيًّا في تلك الدائرة. وكلما كان موقف المرء متطرفًا، وكلما ازداد ارتباطه بالاتجاه (علاقته الانفعالية فيه قوية) كلما كانت دائرة القبول ضيقة، ودائرة الرفض واسعة، كما يكون هناك إحساس بعدائية الاتجاه الجديد، وتغدو قابلية الاتجاه للتعديل ضعيفة.

٤ - الفروق الفردية: ويقصد بالفروق الفردية في هذا المجال الجنس، التقدير الذاتي والذكاء. لقد أشارت بعض الدراسات إلى أن النساء أسهل اقتناعًا من

الرجال. ولكن هذه النتيجة قد تكون راجعة إلى اختيار موضوعات ذات طبيعة مذكرة كالسياسة والاقتصاد في بعض الدراسات (آرونسون، ١٩٧٦م). وقد أكدت دراسات لاحقة هذا، وتبين أنه إذا كانت النساء تقتنع بالموضوعات التي تعد مذكرة، فإن الرجال يسهل اقتناعهم بموضوعات مؤنثة مثل إدارة المنزل والعلاقات العائلية. وإذا كان مفهوم المرء عن ذاته مرتفع فإنه يميل إلى التأثير في الآخرين ويصعب اقتناعه، والعكس صحيح، وينطبق هذا على الرجال. أما بالنسبة للنساء فإن هناك ما يدل أن الوضع مختلف. ذلك أن النساء ذوات التقدير المتدني عن ذواتهن قد يبدين اقتناعاً أقل (أهو ميكانزم دفاعي؟)، في حين أن النساء ذوات التقدير المتوسط لذواتهن يبدين أكثر قابلية للاقتناع.

رابعًا: الموقف أو السّياق:

المواقف غير الرسمية تسهل الاقتناع أكثر من المواقف الرسمية كالمحاضرات والمؤتمرات، وربما كان ذلك بسبب الاختلاف في إدراك مصدر الرسالة وأهدافه، كما أن لعب الأدوار يسهل الاقتناع. فالأشخاص الذين يلعبون دور مصاب بالسرطان يظهرون تغيراً أكبر في اتجاهاتهم وسلوك التدخين لديهم من المفحوصين الذين استمعوا فقط إلى شريط مسجل عن الموضوع.

الفصل التاسع
نظريات العلاقة التواصلية

"قيل: قال علقمة بن ليث لابنه: يا بني، إن نازعتك نفسك إلى الرجال يومًا لحاجتك إليهم، فاصحب من إن صحبته زانك، وإن تخففت له هانك، وإن نزلت بك مؤونة مانك، وإن قلت صدق قولك، وإن صلت شدد صولك. اصحب من إذا مددت إليه يدك لفضل مدّها، وإن رأى منك حسنة عدّها، وإن بدت منك ثلة سدّها، واصحب من لا تأتيك منه البوائق، ولا تختلف عليك منه الطرائق، ولا يخذلك عند الحقائق".

(الجاحظ: المحاسن والأضداد)

ذكرنا في موضع سابق أن إقامة العلاقات الوثيقة والحميمة واحدة من أهم أهداف التواصل، وهي كذلك حاجة نفسية ملحة، يشعر المرء – في غيابها – بالوحدة والاكتئاب، ويسوء تصوره عن ذاته. وعلى الرغم من اختلاف العلاقات التواصلية في انواعها وسياقاتها ومستوياتها، إلا أنه يمكن تحديد وظائف ومراحل عامة لها.

أولاً: وظائف العلاقات التواصلية

على الرغم من أن كل علاقة تؤدي وظائف مختلفة لأناس مختلفين، فإن في وسعنا أن نحدد بعض الوظائف العامة التي تؤديها معظم العلاقات.

١ - تبديد الوحدة: يساعد الاتصال بالآخرين على تبديد الوحدة. فنحن نحب أن نحس أن آخر يهتم بنا ويحبّنا ويحمينا. والعلاقات الوثيقة توفر مثل هذه الأحاسيس. وفي محاولة لتبديد الوحدة، فإن بعض الناس يحيطون أنفسهم بمعارف متعددين. وإذا كانت هذه العلاقات السطحية تفيد في التخفيف من

الوحدة، فإن علاقة واحدة حميمية تحدث نتائج أفضل، لذلك فنحن نسعى لتأسيس هذه العلاقات الحميمة.

٢ - توفير الاستثارة: يحتاج الإنسان للاستثارة، ومن دونها يتعرض لآثار سلبية كبيرة. وتمامًا كما تتوجه النباتات نحو الضوء، فإن الكائنات الإنسانية تتوجه نحو الاستثارة. والتواصل الإنساني أحد أهم الطرق لتوفير مثل هذه الاستثارة. ونحن ككائنات إنسانية لدينا حاجات واهتمامات كثيرة كلها تنشد الاستثارة. إن لدينا حواسًا وعقلاً وانفعالات و كلها تنخرط في عمليات استثارة، كأن نستمتع بممارسة الرؤية والسمع، وكذلك بالتفكير والحوار والمناقشة، وبالرياضة، والسرور والضحك، والبكاء أحيانًا. وفي بعض الأحيان تحد الثقافة من ممارسة هذه الانفعالات لسبب أو لآخر، ولكن علينا أن نعبر عنها بحرية.

٣ - معرفة الذات: ونحتاج للاتصال بالآخرين – أيضًا– لأن هذا يتيح لنا معرفة أنفسنا من خلالهم. وإدراكنا لذاتنا يتأثر – إلى حد كبير– بما نعتقده في رأي الناس فينا، فإذا كان أصدقاؤنا يروننا دافئين وكرماء، فسوف ننظر إلى أنفسنا هكذا في الغالب. ويتيح لنا الاتصال بالآخرين معرفة ذواتنا من زوايا متعددة، سواء بالمقارنة بيننا وبين الآخرين في جوانب مختلفة أو من خلال استجاباتهم لنا.

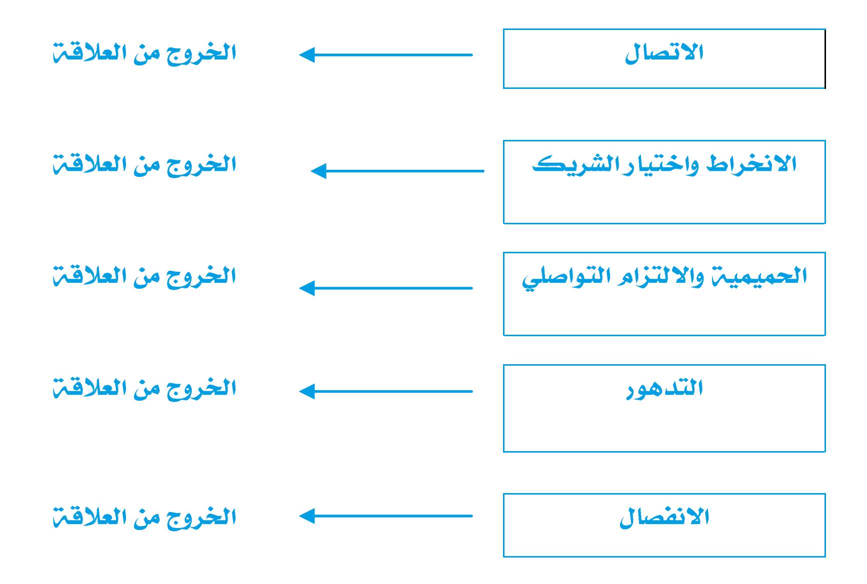
٤ - تقدير الذات: فبالاتصال بالآخرين يمكن أن نزيد من تقديرنا لذاتنا وقيمتنا، ويزداد هذا الدور بنوعية الأشخاص الذين نتصل بهم، ونوعية العلاقات بيننا وبينهم. فإذا كانت علاقات مشبعة مع أشخاص يحملون لنا التقدير والدعم فلا شك أن صورتنا عن ذاتنا سترتقي.

٥ - زيادة المتعة وتخفيف الألم: فنحن نحب أن يشاركنا الآخرون بهجتنا، فنقيم حفلات للمناسبات السعيدة وندعو إليها الناس، وكذلك عندما نشعر

بالألم أو الحزن فإننا قد نلجأ للآخرين لتخفيف هذا الحزن، تمامًا كما كنا نلجأ لأمهاتنا ونحن صغار كي يخفضن من مخاوفنا وآلامنا. وعندما نكبر يحل الصديق محل الأم.

ثانيًا: مراحل العلاقات التواصلية: من التفتح إلى الذبول

تتأسس العلاقات عبر مراحل، فنحن لا نغدو أصدقاء حميمين من اللقاء الأول، وإنما نبني مثل هذه العلاقة الحميمة تدريجيًا خلال سلسلة من الخطوات أو المراحل. وينطبق الشيء ذاته على بقية أنواع العلاقات. وتخلق ظاهرة "الحب من أول نظرة" استثناءً من نموذج المرحلة في العلاقات. لذلك يمكن أن نقول أن نموذج المراحل يميز معظم العلاقات لمعظم الناس معظم الوقت. ويمكن أن نتبين خمس مراحل رئيسية لتطور العلاقات بين الناس هي: الاتصال، الانخراط واختيار الشريك، الحميمية والالتزام التواصلي، التدهور، الانفصال. ويمكن أن يخرج أطراف العلاقة منها في أي مرحلة من مراحلها، فتنقطع هذه العلاقة. والنموذج التالي يبين هذه المراحل:



تصف هذه المراحل العلاقات كما هي، ولا يقصد منها تقييم العلاقات أو تقرير كيف ينبغي أن تكون. وكل مرحلة يمكن أن تقسم إلى قسمين: الأول مبدئي والثاني نهائي.

١ - المرحلة الأولى: الاتصال: في القسم الأول من هذه المرحلة يكون هناك ضرب من الاتصال الإدراكي، فنحن نرى شخصًا أو نسمعه، ومن هنا نأخذ صورة مادية عن الشخص: جنسه، عمره التقريبي وطوله. وبعد هذا الإدراك يكون هناك عادة تواصل تفاعلي. هنا يكون الاتصال سطحيًّا ولا شخصي نسبيًّا. وفي هذه المرحلة نتبادل معلومات أساسية تمهيدية لأي انخراط كثيف. وهنا نبدأ أيضًا التفاعل وننشغل في دعوة للتواصل. ووفقًا لبعض الباحثين، فإننا نقرر في هذه المرحلة وفي الدقائق الأولى ما إذا كنا سنتابع التواصل أم لا. والمظهر الخارجي – في مرحلة الاتصال – مهم بصورة خاصة لأنه هو ما يظهر على نحو محسوس. ومع ذلك، فمن خلال السلوكات اللفظية وغير اللفظية، فإن صفات مثل الصداقة والدفء والانفتاح والدينامية تنكشف. فإذا أحببنا الفرد وأردنا متابعة العلاقة فإننا ننتقل إلى المرحلة الثانية وهي: الانخراط .

٢ - المرحلة الثانية: الانخراط: وفي هذه المرحلة ينمو إحساس بالتبادل والاتصال. وهنا نجرب ونحاول أن نتعلّم أكثر حول الشخص الآخر. وفي القسم الأول من الانخراط يجري نوع من الاختبار. فنحن نرغب في أن نرى ما إذا كان حكمنا الأولي الذي قد نكون شكلناه في المرحلة الأولى صحيحًا. لذلك نسأل أسئلة مثل: أين تعمل؟ ما تخصصك؟ ولأننا نرغب في التعرف على الشخص أكثر، فإننا نواصل انخراطنا عن طريق تكثيف تساؤلنا. وفي هذه المرحلة لا نحاول – فقط – أن نعرف الشخص أكثر، ولكننا نبدأ أيضًا بالكشف عن أنفسنا. وفي هذه المرحلة أيضًا نبدأ في التشارك في نشاطنا وعلى نحو

تمهيدي. وإذا بدأ مناخ من الصداقة في التكون، فقد ينمو التشارك في اهتماماتنا المتبادلة. وخلال عملية العلاقة، ولكن خصوصًا من خلال الانخراط ومراحل الحميمية الأولى، فإننا نختبر شركاءنا، ونحاول أن نكتشف شعورهم إزاء العلاقة. ومن بين الطرائق التي نستخدمها لتحقيق هذا الاختبار الطرائق التالية:

أ) المباشرة: أي بالسؤال المباشر أو الإفصاح المباشر على أمل أن يبادلنا الشريك الشيء ذاته.

ب) التحمل: نحن نخضع شريكنا لسلوكات سلبية متنوعة على افتراض أنه إذا تحملها فإنه سيكون جادًا بشأن العلاقة.

جـ) الإيحاء غير المباشر: تختلف أنواع الإشارات التي تشير إلى جديتنا في العلاقة. فبعضها قد يكون مباشرًا، وبعضها الآخر لا يكون كذلك.

د) العرض العام: كأن أعرّف الآخرين على الشريك بوصفه "صديقي" وألاحظ ردَّ فعله على ذلك.

هـ) الانفصال: نحن ننأى بأنفسنا أحيانًا عن شريكنا كي نعرف أنه مهتم بالعلاقة.

و) الطرف الثالث: نسأل أصدقاء مشتركين عن مشاعر الصديق الجديد تجاهنا.

٣ - المرحلة الثالثة: الحميمية: وفي هذه المرحلة نلتزم أكثر فأكثر بالشخص الآخر، ونؤسس علاقة يكون فيها هذا الشخص هو أفضل صديق أو أقرب صديق لنا. وتنقسم هذه المرحلة إلى قسمين: التزام تواصلي يلتزم فيه الاثنان على نحو خاص، وارتباط اجتماعي حيث يغدو هذا الالتزام علنيًّا أمام الأسرة أو الأصدقاء. يمكن أن يتخذ الالتزام عدة أشكال: فقد يكون ارتباطًا أو زواجًا، وقد يكون التزامًا بمساعدة الشخص، أو الوجود في صحبته. ويختلف نوع

الالتزام بنوع العلاقة ونوع الفرد. ولكن المهم هو أن هذا الالتزام خاص: إنه التزام لا نرتبط به بخفة أو مع كل الناس. ومرحلة الحميمية لا تمنح إلا لأناس قليلين في وقت ما وأحيانًا لشخص واحد أو شخصين أو ثلاثة وربما أربعة، ونادرًا ما يكون لدينا أكثر من أربعة أصدقاء حميمين. وبطبيعة الحال، فليس كل شخص يسعى للحميمية. فبعضنا يسعى إليها بالفعل، بينما يخاف آخرون من عواقبها ويتجنبوها.

٤ - المرحلة الرابعة: التدهور: تتسم هذه المرحلة وما يليها (الانفصال) بضعف الروابط بين الأطراف وتهدد – على نحو جدي – بانتهاء العلاقة. وتتمثل بداية التدهور بشعور بعدم الرضى الذاتي، فقد نبدأ بالشعور بأن هذه العلاقة ليست بالأهمية التي نعتقدها، ونأخذ بالتضايق من التفاعل اليومي الذي تفرضه، ويتراءى لنا مستقبل العلاقة على نحو سلبي. فإذا استمر هذه الضيق أو تزايد، فإننا نوغل هذه المرحلة لنصل إلى التدهور البيني. عند ذلك ننسحب ويتخذ كل منا طريقًا منفصلاً، ويقل الوقت الذي نقضيه معًا. وعندما نكون معًا يسود الصمت، ويقل الإفصاح عن الذات، ويقل القرب النفسي، وتغدو النزاعات أكثر شيوعًا، ويصبح حلها أكثر صعوبة، أو تبقى من دون حلّ أو سعي لحلّها. فإذا استمرت العلاقة في التدهور على هذا النحو من دون محاولات جادة لإصلاحها، فإنها تدخل مرحلتها الأخيرة: الانفصال.

٦ - المرحلة الخامسة: الانفصال: وفي هذه المرحلة تتقطع أواصر العلاقات بين الأفراد. وفي البداية فإن هذه المرحلة تتخذ شكل الانفصال البيني، فيبتعد الطرفان عن بعضهما. فإذا كانت هذه العلاقة هي الزواج مثلاً، فقد يسعى أحد الطرفين أو كليهما إلى الطلاق. أي أن الانفصال سينتقل إلى مرحلة إعلان اجتماعي أو إعلان عام، ويعود كل شخص لحياته الفردية المستقلة. ثم ما تلبث هذه المرحلة أن تفضي إلى الوداع حيث تصبح العلاقة جزءًا من

الماضي. وفي بعض الأحوال، فإن هذا الوضع يشعر المرء بالراحة، فلقد انتهى أخيراً كل شيء. لكنه في حالات أخرى يثير القلق الشديد والإحباط والإحساس بالذنب والندم والعدوانية والحسرة على الوقت الذي ضاع في العلاقة والعواطف التي بذلها الشخص فيها. ويبدأ الطرفان في مواجهة ذيول النزاع القانونية والاجتماعية. وينظر بعض الناس إلى أنفسهم –في هذه المرحلة - كأفراد مستقلين، ويأخذون في تأسيس حياة مختلفة سواء لوحدهم أو بصحبة شخص جديد، أما بعضهم الآخر فقد يعيش على ذكريات العلاقة المنتهية: أماكن اللقاء الماضية، رسائل الحب السابقة والغرق في حبائل الذاكرة.

يمكن التحرك عبر المراحل السابقة في أربعة اتجاهات: الاتجاه الأول يفيد إمكانية الخروج من العلاقة عند كل مرحلة، أما الاتجاه الثاني فيفيد إمكانية الانتقال إلى مرحلة تالية قد تكون أعمق، من الانخراط إلى الحميمية على سبيل المثال. أما الاتجاه الثالث فيمكن أن يكون عكسياً كأن تعود العلاقة من الحميمية إلى الانخراط. وبالمثل فإذا تمت تسوية الخلافات في أثناء مرحلة التدهور فإن الشخصين قد يعودا إلى المرحلة الحميمية. ومن الممكن أيضاً أن نقفز عن بعض المراحل – ذهاباً أو إياباً – على الرغم من أن هذا قد لا يكون قفزاً بمقدار ما يكون تجاوزاً سريعاً للمراحل. لذلك فإن كل مرحلة قد تطول أو تقصر قبل الانتقال إلى ما يليها أو العودة إلى ما يسبقها. أما الاتجاه الرابع فهو اتجاه استقراري. فالعلاقة قد تتوقف عند أي مرحلة من المراحل لا تتعداها إلى ما بعدها، ولا تعود إلى ما قبلها. فقد تستقر عند مرحلة الحميمية، أو يمكن أن تبقى عند مرحلة الاتصال، من دون أن تمضي أبعد من هذا.

وعندما نتقدم عبر هذه المراحل فإننا نحسُّ بنمو هذه العلاقة، سواء في اتساعها، أي في اتساع الموضوعات التي يمكن أن يتواصل الطرفان حولها، أو الدخول

إلى أعماق شخصية بعضهما. فالاتساع والعمق مؤشران على تقدم العلاقة. ويتفاوت مدى اتساع العلاقة حسب ديمومتها، كما يرتبط هذا الاتساع والعمق طرديًّا مع تقدم مراحلها. ففي مرحلة الاتصال الأولى تكون المجالات التي يدور حولها الاتصال محدودة، ولا يفصح الطرفان عن نفسيهما إلا بصورة سطحية تمامًا. ولكن ما أن تتقدم العلاقة إلى مراحلها التالية فإنها تتوسع وتتعمق. وبالمثل عندما تأخذ العلاقة بالتدهور فإن حركة التوسع والتعمق تنعكس.

الفصل العاشر

نظريات نمو العلاقات

" وقد علمنا أن سر التمازج والتباين في المخلوقات إنما هو الاتصال والانفصال، والشكل دأباً يستدعي شكله، والمثل إلى مثله ساكن. وللمجانسة عمل محسوس وتأثير مشاهد، والتنافر في الأضداد والموافقة في الأنداد والنزاع فيما تشابه موجود فيما بيننا، فكيف بالنفس وعالمها العالم الصافي الخفيف، وجوهرها الصعاد المعتدل، وسنخها (أصلها) المهيأ لقبول الاتفاق والميل والتوق والانحراف والشهوة والنفار، كل ذلك معلوم بالفطرة في أحوال تصرف الإنسان فيسكن إليها، والله عز وجل يقول: ﴿هُوَ الَّذِي خَلَقَكُمْ مِنْ نَفْسٍ وَاحِدَةٍ وَجَعَلَ مِنْهَا زَوْجَهَا لِيَسْكُنَ إِلَيْهَا﴾(سوة الأعراف١٨٩)، فجعل علة السكون أنها منه. ولو كان علة الحب حسن الصورة الجسدية لوجب ألا يستحسن الأنقص في الصورة. ونحن نجد كثيراً ممن يؤثر الأدنى ويعلم فضل غيره ولا يجد محيداً لقلبه عنه. ولو كان للموافقة في الأخلاق لما أحب المرء من لا يساعده ولا يوافقه، فعلمنا أنه شيء في ذات النفس. وربما كانت المحبة لسبب من الأسباب، وتلك تفنى بفناء سببها، فمن ودّك لأمر ولي مع انقضائه ".

(ابن حزم : طوق الحمامة)

ما الذي يجعل الناس ينشدّون إلى بعضهم بعضًا؟ وما الذي يضمن أسباب الحياة لعلاقة ولا يضمنها لأخرى؟ بعبارة أخرى، هل هناك تفسير لنمو بعض العلاقات دون غيرها؟

هناك ثلاث نظريات تفسر نمو العلاقات: نظرية التجاذب، نظرية التعزيز، نظرية التعادل.

أولاً: نظرية التجاذب :

كلنا قد ينجذب إلى أشخاص ولا ينجذب إلى غيرهم. وبطريقة مماثلة فبعض الناس ينجذبون لنا بينما لا يفعل الآخرون ذلك. وإذا كان لنا أن نفحص الناس الذين ننجذب إليهم، وهؤلاء الذين لا نشعر نحوهم بالشيء ذاته، فمن المحتمل أن ينتظم هؤلاء وأولئك في أنماط مختلفة حتى من دون أن نعي ذلك. وينجذب معظم الناس للآخرين على أساس أربعة عوامل رئيسية: الجاذبية (المظهر الجسمي والشخصية)، القرب، التشابه، والتكامل. ولا ينفي هذا – بطبيعة الحال– وجود عوامل فرعية أخرى كثيرة.

١ - الجاذبية: المظهر الجسمي والشخصية: عندما أقول:"إني أجد هذا الشخص جذابًا" ففي الغالب أعني: إني أجده جذابًا من حيث الشكل، أو :إني أجده جذابًا من حيث السلوك والشخصية. وغالبًا ما نحب الأشخاص الجذابين أكثر من الأشخاص غير الجذابين، ونحب الأشخاص الذين يمتلكون شخصية لطيفة أكثر من هؤلاء الذين لا يمتلكون مثل هذه الشخصية، على الرغم من أن تعريف الجاذبية يختلف من شخص إلى آخر. ونحن ننسب – عادة– صفات إيجابية للناس الذين نجدهم جذابين، وصفات سلبية للناس الذين نجدهم على خلاف ذلك. وقد أكدت عدة دراسات هذه الملاحظة المعروفة، فعندما شاهد رجال ونساء صور لرجال ونساء يتفاوتون في الجاذبية، فقد توقع المشاهدون أن يكون أصحاب الصور الجذابة أكثر إثارة ولطفًا وقوة وتواضعًا واجتماعية وكفاية، وأكثر سعادة في زواجهم، ونجاحًا في أعمالهم. في حين أن المشاهدين أنفسهم لم يتوقعوا أن يتمتع أصحاب الصور الأقل جاذبية بهذه الخصائص.

٢ - القرب: إذا نظرت إلى الناس الذين تجدهم جذابين فمن المحتمل أن تجدهم من أولئك الذين تعيش أو تعمل بالقرب منهم. وعندما قام باحثون بدراسة

تشكل الصداقات في سكن جامعي، وجدوا أنها تأثرت إلى حد كبير بالمسافات بين الغرف التي يعيش الناس فيها، وبتقابل هذه الغرف. فكلما تقاربت غرف الطلاب زادت فرص تشكل الصداقات بينهم، كما أن الطلاب الذين عاشوا في غرف تطل على الممرات والصالة شكلوا صداقات أكثر من هؤلاء الذين كانت غرفهم تطل على الشارع. كما تتشكل صداقات أكثر بين الطلاب الذين يعيشون في طابق واحد. بل إنه في بعض السكنات الجامعية المختلطة في الولايات المتحدة حدثت زيجات أكثر بين الطلاب والطالبات الذين كانت غرفهم متقاربة.

لماذا يؤثر القرب على التجاذب؟ يوفر القرب الشرط الجغرافي الأول لقيام العلاقة، ثم إنه يوفر فرصًا لتفاعل أكبر، ويزيد من إحساس الألفة مع الأشخاص، مما يقلل من مخاوفنا تجاههم كغرباء، وقد نشترك في سياقات أكبر (مشكلات مشتركة) بالإضافة إلى أن توقعاتنا الإيجابية منهم تغدو أكبر. بل إن بعض الباحثين يرون أن مجرد رؤيتنا المتكررة للآخرين تجعلنا نشكل اتجاهات ايجابية نحوهم. وبطبيعة الحال، فإن القرب ليس شرطًا مطلقًا، فإذا كان اللقاء الأول غير موفق فإن اللقاءات التالية –على الرغم من القرب– قد لا تزيد التجاذب، بل إنها قد تنقصه على عكس ما تفعله اللقاءات الأولى الإيجابية أو المحايدة.

٣ - التشابه: لو كان لنا أن نصنع أصدقاءنا، لبدوا مشابهين لنا في أفعالنا وتفكيرنا. فبالانجذاب إلى منْ يشبهونا فإننا نؤكد لأنفسنا أننا نستحق أن ينجذب الآخرون لنا وأننا جذابون. وعلى الرغم من أن هناك استثناءات فإننا – عمومًا – نحب الناس الذين يشبهونا في القدرة والخصائص الجسمية والذكاء والاتجاهات.. إلخ، فغالبًا ما ننجذب إلى صورة مرآوية لأنفسنا. ومن أهم نقاط التشابه التي تسبب التجاذب هي الاتجاهات. فنحن ننجذب بصورة خاصة إلى الناس الذين يحبّون ما نحبّه ويكرهون ما نكرهه، وكلما زادت

أهمية الاتجاه لنا زادت أهمية التشابه. وعلى سبيل المثال، فإن الاتجاهات نحو أنواع الطعام أو الأثاث تكون –عادة - أقل اهمية من الاتجاهات نحو الدين أو تنشئة الأطفال. والزواج بين أناس يختلفون فيما بينهم في أمور مهمة سوف ينتهي –غالبًا – بالطلاق أكثر من زيجات بين أشخاص يتشابهون فيما بينهم في مثل هذه الأمور.

٤ - التكامل: إلا أن أهمية التشابه ينبغي ألا تصرفنا تمامًا عن أهمية الاختلاف والتكامل. إن شخصًا يمتلك نزعة للانقياد والتبعية يمكن أن ينجذب إلى شخص يلبي له هذه النزعة، أي إلى شخص يحب القيادة والسلطة، كما قد ينجذب شخص يتمتع بذكاء نظري إلى آخر يتمتع بذكاء عملي بفضل هذا الإحساس بالتكامل.

٥ - عوامل وخصائص أخرى : إذا كانت الخصائص التي سبق ذكرها من قرب وتشابه وتكامل هي عوامل تؤثر في انجذابنا أو عدم انجذابنا للآخرين، فإن هذه العوامل تعمل على نحو غير مقصود. فنحن نجد أنفسنا قريبين من الآخرين أو متشابهين أو متكاملين معهم. إلا أن هناك أمورًا يمكن أن نفعلها على نحو مقصود، فتجعل الناس يحبّوننا أكثر. ونحن نعتقد أن هناك عدة صفات تجعل الشخص أكثر جاذبية من غيره، وبالتالي يمكن للشخص أن يحاول التحلي بهذه الصفات إذا رغب في أن يكون محبوبًا. وقد استنتجت هذه الصفات من دراسات – سُئل فيها الناس عن الصفات أو السلوكات التي يعتقدون أنها تجعل صاحبها محبوبًا، ومنها :

- الإيثار: مساعدة الآخرين.
- القيادية: القدرة على القيادة، والإقرار بقدرة الآخرين عليها..
- المساواة: أن تتصرف على أنك مساو للآخرين.
- الذات المستريحة: أن تظهر ارتياحك وسرورك عندما تكون مع الآخر.

- المحافظة على قواعد التحدث: اتباع قواعد الأدب والتعاون في التحدث مع الآخرين.
- الديناميكية: أن يبدو الإنسان نشطًا متحمسًا وديناميًّا.
- التشجيع على الإفصاح: يستثير الآخرين ويشجعهم للتحدث عن أنفسهم والآخرين.

كما يفصح عن ذاته أيضًا.

- إثارة المتعة: يؤكد أن النشاطات مع الآخرين ممتعة وإيجابية.
- ضم الآخرين: يضم الآخرين في نشاطاته الاجتماعية.
- الحميمية: يعطيك انطباعًا قويًا بالحميمية.
- لاستماع: الاستماع للآخرين بانتباه ونشاط.
- الاهتمام غير اللفظي: يوحي بالاهتمام بالآخرين في إشاراته وملامحه.
- التفاؤل: يبدو متفائلاً وإيجابيًّا.
- الاستقلالية الشخصية: يبدو للآخرين كفرد مستقل وقادر على التفكير بصورة حرة.
- الأهمية الشخصية: يثير اهتمام الآخرين في التقرب منه والتعرف عليه.
- مكافئ: يبدو أنه قادر على منح المكافآت للآخرين الذين يتعاملون معه.
- يشجع ذات الآخر: يظهر احترامًا للآخرين ويساعد الآخرين على أن يشعروا بصورة إيجابية اتجاه أنفسهم.
- حريص على التواصل: يرتب مناسبات للقاءات متكررة.
- الحساسية: يوحي بالدفء والتعاطف مع الآخر.
- الدعم: يظهر في تواصله الدعم للآخرين.
- الموثوقية: يبدو للآخرين على أنه شريف وموثوق.

ثانيا : نظرية التعزيز

تذهب نظرية التعزيز إلى أننا نطور العلاقات مع من يكافئونا ونتجنب أو نقطع العلاقات مع هؤلاء الذين لا يكافئونا أو الذين يعاقبونا.

والمكافآت أو التعزيزات قد تكون اجتماعية في صورة ثناء أو مدح، أو قد تكون مادية (مالية، عينية.. إلخ)، ولكن للمكافأة آثارها السلبية، فإذا بولغ فيها تفقد قيمتها، وقد تؤدي إلى آثار سلبية. والناس الذين يكافئونك بصورة متصلة يفقدون جاذبيتهم وتقل قيمتهم. وإذا كان للمكافأة أن تعمل، فلابد من أن تدرك على أنها مكافأة أصيلة وليست مدفوعة باهتمامات أنانية. فالبائع الذي يسهم في مديحك لتشجيعك على الشراء لن يكون لمديحه القيمة التي ستكون لمديح منزه عن الغرض. ويلعب الترتيب الذي يحدث فيه التعزيز وما يصاحبه من تقييمات سالبة أو موجبة، دورًا مهمًا في هذا المجال. فقد أجريت دراسة لجعل المفحوصين فيها يسمعون – عن طريق الصدفة – أشخاصًا يتحدثون عنهم بصورة عارضة. وتمَّ إجراء التجربة في أربعة شروط كل منها يتضمن سبعة أحاديث :

١ – الشرط الإيجابي: المحادثات السبع كلها إيجابية.

٢ – الشرط السلبي: المحادثات السبع كلها سلبية.

٣ – الشرط السلبي / الإيجابي: المحادثات الثلاث الأولى سلبية والأربع التالية إيجابية.

٤ – الشرط الإيجابي / السلبي: المحادثات الثلاث الأولى إيجابية والمحادثات الأربع التالية سلبية.

وقد رأى المفحوصون أن الشخص الذي تحدث في الشرط السلبي الإيجابي (ج)، كان أكثر جاذبية بالنسبة لهم، وتلاه الشرط الإيجابي (أ)، وثالثهم الشرط السلبي (ب)، ورابعهم الشرط الإيجابي السلبي. وتنطبق مسألة الترتيب هذه على المكافآت أيضًا. فقد لوحظ أن الزيادة في المكافآت لها أثر أكبر من المكافآت الثابتة.

فنحن نحب شخصًا ما إذا كان مكافآته لنا تتزايد خلال الزمن أكثر مما لو كان يكافئنا بصورة ثابتة متصلة. وبالعكس فإن تناقص المكافآت له أثر أقوى من العقاب الثابت. كما أننا ننجذب أكثر للشخص الذي يغير رأيه فينا ما دام النتيجة النهائية إيجابية. ومن ناحية أخرى فقد يدرك الشخص الذي يقيمنا في البداية على نحو إيجابي ثم على نحو سلبي على أنه خائن ونكرهه، أكثر مما نكره شخصًا كان على الدوام سلبيًّا تجاهنا.

وإذا كان من المفهوم أن تحب الناس الذين يكافئوك وتسعى لتطوير علاقاتك معهم، فإنك تميل أيضًا لتنمية علاقات مع الناس الذين تكافئهم. وتحبّ الناس الذين تقدم لهم معروفًا، وكأننا في هذا نبرر مكافأتنا لهم. وفي تجربة ربح المفحوصون فيها مالاً طُلب من ثلثهم أن يعيدوه كمعروف خاص للمجرب، أما الثلث الثاني فطُلب منهم إعادته لقسم علم النفس كمساهمة في تمويل أبحاثه، أما الثلث الثالث، فلم يطلب منهم إعادة شيء على الإطلاق. وفيما بعد، سُئل المفحوصون إلى أي حد أحبوا المجرب، فتبين أن أفراد الثلث الأول أحبّوه أكثر من غيرهم وكأنهم يبررون سبب إعادة المكافأة له.

ثالثًا : نظرية التعادل

هذه النظرية تقول إننا نطور العلاقات ونحافظ عليها إذا كان معدل المكافآت – مقارنة بالتكاليف التي نتحملها– مساويًا لهذا المعدل عند الطرف الآخر في العلاقة. والعلاقة المتعادلة هي تلك التي يحصل فيها كل طرف على مكاسب معادلة للتكاليف التي يتحملها. فإذا بذلتَ في علاقة ما أكثر مما فعل الطرف الثاني، فإن التعادل يتطلب أن تحصل على مكافآت أكبر. أما إذا كان ما بذلتماه متعادلاً، فإن المكافآت ينبغي أن تكون كذلك. ولكن إذا كانت العلاقة غير متعادلة، أي إذا كنت تتجشم مشقة أكبر في العلاقة بينما يحصد الطرف الثاني مكاسب أكبر، فإن

المعادلة تختل، وتضطرب العلاقة. تبرز نظرية التعادل مصادر الاضطراب وعدم الرضى في العلاقات التي نراها كل يوم. ففي زواج تقليدي -على سبيل المثال- قد يكون الرجل والمرأة يعملان خارج المنزل طوال اليوم ولكن قد يكون على المرأة أن تقوم - أيضًا - بالقسط الأكبر من الأعمال المنزلية. وهذا يعني أن الزوجة تتجشم عناء أكبر. ووفقًا لنظرية التعادل، فإن الزوجة لن تكون راضية بسبب هذا الحيف. ويمكن العثور على أمثلة مشابهة أيضًا في سياقات العمل المختلفة.

تؤكد نظرية التعادل أننا نحاول دومًا الحصول على علاقات متعادلة ونحافظ عليها في حين أننا نتجنب العلاقات المختلة ونحاول الخروج منها. وبطبيعة الحال، فكلما تعمق الإحساس بالتعادل كلما اتجهت العلاقة نحو الحميمية، وكلما قل هذا الاحساس أخذت العلاقة بالتدهور. وعلينا أن نتنبه إلى أننا في بعض الأحيان نظلم شركاءنا في العلاقات بمحاولتنا الحصول على مكاسب أكثر منهم في العلاقة، وهو أمر يعرض العلاقة للخطر. وبصورة عامة فنحن نشعر بالظلم إذا وقع علينا بأكثر مما نحس به لو أوقعناه على الآخرين.

إرشادات حول تأسيس العلاقات

لعل أكثر جوانب العلاقات أهمية وأكثرها صعوبة هي بدؤها: لقاء الشخص، تقديم نفسك، والانتقال على نحو أو آخر إلى مرحلة تالية قد تكون الخروج من العلاقة أو التقدم إلى مرحلة أكثر حميمية. ويتألف اللقاء الأول من ست خطوات:

١ - **فحص المؤشرات**: والخطوة الأولى هي فحص الصفات التي تجعل من الشخص الذي ترغب في مقابلته اختيارًا ملائمًا. فبعض المؤشرات ظاهرة يسهل فحصها كالجمال أو طراز الملابس الزينة أو ما شابه ذلك. وأما المؤشرات الأخرى فهي كامنة يصعب الوصول إليها بصورة عامة،

كالشخصية والصحة والثروة والموهبة والذكاء. والمؤشرات تقول لك من هو الشخص وتساعدك على تقرير ما إذا كنت ستواصل العلاقة بعد اللقاء الأول.

٢ - جاهزية الطرف الآخر للقاء: ويعني هذا المؤشر تقييمك لمدى استعداد الشخص الآخر للتفاعل معك في اللقاء.

٢ - افتتاح المقابلة: ابدأ المقابلة على نحو لفظي وغير لفظي. وبالإمكان هنا النظر إلى شيئين: ابحث عن موضوع يثير اهتمامكما ثم حاول أن تعرف – ثانيًا – ما إذا كان الآخر مستعدًا للمشاركة في توسيع العلاقة. فإذا لم تتلق سوى إجابات من نمط نعم / لا، أو إذا لم يكن هناك تواصل بصري بينكما، عندها يكون لديك إشارة قوية إلى أن هذا الشخص ليس على استعداد لبدء علاقة في الوقت الراهن. أما إذا استجاب مطولاً، وسألك أسئلة بدوره، فإن هذا يمكن أن يفسر على أنه تشجيع على استمرار التواصل.

٤ - اختر موضوعًا متكاملاً وادخله في المقابلة : والموضوع المتكامل هو ذاك الذي يثير اهتمامك واهتمام الشخص الآخر، ويحقق تكاملكما. وبصورة عامة يمكن العثور على هذه الموضوعات من خلال تحليل معلومات حرة وأسئلة وإجابات. لذلك، انظر إلى معلومات تتصل بالشخص الذي تلاحظه ولم تدخل بعد في الحوار، كخاتم تخرج أو سترة أو زي. وبالمثل فإن ملاحظة عارضة قد تكشف عن مهنة شخص أو عن مجال دراسي أو اهتمامات رياضية. وكل هذه الملاحظات قد تتخذ منطلقات لتفاعل أوسع. انظر وانتبه للمعلومات التي تمكنك من الاستمرار وتثري التواصل بموضوعات جديدة. وأكثر من هذا، اطرح أسئلة تبرز الاهتمام ولا تعكس فضولية شديدة.

٥ - اترك انطباعًا حسنًا: أي انطباعًا يدعو للتواصل ويثير الاهتمام، وأبرز وجوهًا من ذاتك تجعل الطرف الآخر يواصل التواصل.

٦ - رتب للقاء ثان: إذا شعرت أن اللقاء يسير على ما يرام حاول أن ترتب للقاء ثان.

٧ - أقم تواصلاً بصريًّا: إن التواصل البصري هو الإشارة غير اللفظية الأولى التي ترسل. والعيون تشي بالانتباه للشخص الآخر والاهتمام به.

٨ - في أثناء التواصل البصري ابتسم وعبر أكثر فأكثر عن اهتمامك في استجاباتك للشخص الآخر.

٩ - ركز انتباهك، وليكن بقية المجال بعيدًا عنه، ولكن حاذر أن تبالغ في هذا التركيز كي لا تضايق الشخص الآخر.

١٠ - حافظ على مسافة مادية ملائمة بينكما، لا تكون قريبة إلى درجة تضايق الآخر ولا بعيدة تضعف التواصل.

١١ - اتخذ وضعًا جسميًّا منفتحًا يعبر عن رغبة في الدخول في تفاعل مع الشخص الآخر. إن تكتيف اليدين هو وضع ينبغي تجنبه لأنه قد يوحي للآخر أنك لا تريد أن يقترب منك.

١٢ - استجب على نحو ظاهر لكل العلامات التي يبديها الآخر على نحو يشجع التواصل.

١٣ - عزز سلوكات الآخر الإيجابية.

١٤ - لا تبالغ في السلوك غير اللفظي واتجه بسرعة إلى السلوك اللفظي.

١٥ - قدم نفسك بصورة لا تشي بالسذاجة.

١٦ - ركز محادثتك على الشخص الآخر، واجعله ينخرط في الحديث بالتحدث عن نفسه وهذا يتيح لك فرصة لمعرفته.

١٧ - تبادل مع الآخر عبارات المجاملة، وحاول أن تكون هذه العبارات مخلصة، وإذا لم تجد مثل هذه العبارات فقد يكون من الأفضل مغادرة الموقف.

١٨ - كن حيويًّا: في سلوكك اللفظي وغير اللفظي.

١٩ - أكد الإيجابيات وتفادى السلبيات.

٢٠ - ادخل في العلاقات تدريجيًّا وتبادليًّا. فأي إفصاح سريع ومبالغ فيه في بداية العلاقة يؤثر سلبًا عليها.

٢١ - أكد على الأمور المشتركة بينك وبين الطرف الآخر وعلى أي شيء يظهر التشابه بينكما.

تفادى الأسئلة التي ليس لها إجابة سوى نعم أو لا، وتفادى أيضًا هذه الإجابات. اطرح أسئلة من النوع الذي يمكن أن يجيب الشخص الآخر عنه على نحو مطول نسبيًّا. وأجب أنت أيضًا بالطريقة ذاتها. وحاذر أن تكون أسئلتك في صورة تحقيق.

الفصل الحادي عشر

الذكاء التواصلي

" وهكذا مرّ شهر إضافي قبل أن أدرك مدى الصدمة التي أحدثها لي "سيف ديموقليطس" المسلط فوق رأسي، كما أسماه طبيب قاسي القلب ومهذار".

(إدوارد سعيد يصف – في سيرته الذاتية
"خارج المكان" – كيف أخبره طبيب
بإصابته بمرض سرطان الدم)

"قال اسحق: سمعت أنسًا: مات ابن لأبي طلحة، فقال: كيف الغلام؟ قالت أم سليم: هدأت نفسه، وأرجو أن يكون قد استراح. وظنّ أنها صادقة".

(أوردها البخاري في صحيحه)

احتلت دراسة مفهوم "الذكاء" في القرن العشرين – مكانة أثيرة في علم النفس، سواء من حيث محاولة تعقب أصوله، أو النفاذ إلى ماهيته، أو في السعي لتصميم أدوات لقياسه. واشتعلت على أرض علم النفس معارك شتى بين علماء "الذكاء" كان من أبرزها تلك التي احتدمت بين من رأوا في الذكاء قدرة عامة واحدة لدى المرء، إذا توافرت كان ذكيًّا في مختلف نشاطاته العقلية سواء أكانت إدراكًا، أو ملاحظة، أو تذكرًا، أو معرفة لغوية، أو حسابية..إلخ، وإذا لم تتوافر غاض الذكاء من كل هذه الجوانب، وبين من رأوا أن الذكاء قدرات متفرقة، قد يتفوق المرء في واحدة منها، من دون أن يكون متفوقًا في الباقي بالضرورة.

وإذا كان البحث عن حقيقة الذكاء سوف يستمر ويتواصل، فإننا نستطيع القول :إن القرن العشرين أسدل ستارته – في المشهد الأخير من هذه المعارك – على

نصر مؤزر للمعسكر الذي انحاز للذكاءات المتعددة، بل – وأكثر من هذا – للمعسكر الذي رأى أن الذكاء، أو الذكاءات، لا تقتصر على المجالات المعرفية التقليدية من لغة ورياضيات، أو على العمليات العقلية فقط مثل الإدراك والفهم والاستيعاب، وإنما تمتد لتشمل تحت عباءتها، ذكاءات أدائية وعملية كانت تصنف في الماضي على أنها "مواهب" خاصة.

فها هو "هوارد غاردنر" يذهب – وقد انقضى من القرن العشرين جله – إلى أن هناك سبعة ذكاءات هي: الذكاء اللغوي، الذكاء المنطقي الرياضي، الذكاء المكاني، الذكاء الموسيقي، الذكاء الحركي، الذكاء الجواني (أي قدرة الإنسان على معرفته ذاته)، والذكاء بين الشخصي، (أي قدرة الإنسان على معرفة الآخرين). وجدف "ستربنرج" في مياه التعددية ذاتها، فتحدث عن ذكاء تحليلي، وآخر إبداعي، وثالث عملي. وما هي إلا بضع سنوات حتى أضاف "غولمان" الذكاء الانفعالي. وبدا المشهد وكأن الذكاء تحول إلى نادٍ رفيع المستوى، ينضم إليه في كل يوم أعضاء جدد. فهل يقبل النادي – يا ترى – طلب انضمام عضو جديد له يدعى: "الذكاء التواصلي"؟ دعونا نفحص الأوراق التي يمكن أن يتقدم بها هذا الذكاء للحصول على العضوية.

يتسم "الذكاء التواصلي" –في المقام الأول– بأنه ذكاء مركب ومعقد يتألف من ذكاءات وسمات واتجاهات متعددة، لعل من أبرزها: الذكاء الجواني، الذكاء بين الشخصي، الذكاء الانفعالي، الذكاء اللغوي، والذكاء الفكاهي.

والذكاء التواصلي هو نتاج كيمياء بالغة التعقيد ناتجة عن امتزاج هذه الذكاءات بمقادير ووجوه شتى، ثم تفاعلها –أيضًا– مع سياقات الحياة التي لا حدود لها. وسنحاول فيما يلي فحص كل واحد من هذه الذكاءات، وكيفية إسهامه في الذكاء التواصلي.

أولاً: الذكاء الجواني

يتميز الإنسان عن سائر الكائنات الحية في خصائص شتى، لعل من أبرزها قدرته على الانعطاف نحو ذاته محاولاً التواصل معها، وسبر غورها، وتقييمها، بل وفي بعض الأحيان مساءلتها ولومها أو الثناء عليها. وتكاد "معرفة الذات" أن ترتقي إلى مستوى فضيلة كبرى يحثُّ عليها الدين والفلسفة وعلم النفس، باعتبارها مفتاحًا رئيسًا للصلاح والفَهم والطمأنينة النفسية. إلا أن الدعوة إلى فضيلة ما لا تعني سهولة ممارستها. فالوقوف أمام مرآة النفس – أو فلنقل مراياها – مهمة خطرة تتطلب جرأة وإقدامًا، وصدقًا وأمانة. ذلك أن المرء قد يرى في هذه المرايا صورًا تتهدد تقديره لذاته، وتعرضه لشقاء الحقيقة ومشقتها، مما يجعله يستخدم حيلاً مختلفة – تسمى في علم النفس "آليات الدفاع" – حتى يتجنب هذه المشقة وذلك الشقاء، لكن ثمن هذا التجنب قد لا يقل عن تكاليف المواجهة، وهو ثمن قد يتضمن المضي في حياة زائفة، عرضة للمتاعب النفسية، ولسوء التواصل مع الآخرين.

نعم، كم هي صعبة مواجهة الذات، خصوصًا عندما نلمح فيها ما لا يسرنا، وما لا يدغدغ مشاعر الزهو والرضى فينا. فمن لديه استعداد أن يعترف –على سبيل المثال– حتى لو أمام نفسه بأنه ليس بالوسامة التي ينشدها؟ أو بأنه بخيل، أو لئيم، أو حسود، أو يفتقر إلى الذكاء أو الشجاعة، أو أنه يكره الآخرين، أو أنه يفتقر إلى مهارة التخطيط لحياته وإدارتها؟ ومن منا على استعداد أن يعترف بأنه يمتلك قدرًا كبيرًا من العدوانية أو المكيافيلية، أو اللهاث وراء مصالحه، أو افتقاره – ما دمنا في هذا السياق – لمهارات تواصلية؟ من منا يتصدى للاعتراف بمركبات النقص والاضطراب النفسي التي تعصف به؟ وحتى لو امتلك المرء الشجاعة للوقوف أمام مرايا الذات، فهل يتمتع بالمهارة اللازمة التي تمكنه من مواجهة آليات الدفاع مثل: الكبت والإنكار والإسقاط والإزاحة والتبرير وغير ذلك؟

يعرّف "هوارد غاردنر" الذكاء الجواني على أنه: "توجه المرء إلى حياته الشعورية الخاصة، أو ساحة مشاعره وانفعالاته، والقدرة على التمييز المباشر بين هذه المشاعر، ثم تسميتها واحتبالها في علامات رمزية، والاستناد إليها كوسائط لفهم السلوك وتوجيهه". ويتكون هذا الذكاء من جملة خصائص سوف نراجع فيما يلي بعضًا منها:

١ - **الوعي:** وتعني هذه الخاصية الوعي بأهمية معرفة الذات عمومًا، ثم معرفة علاقة الذات بالعالم، وأخيرًا معرفة علاقة وعي الذات بالتواصل.

أ) **أهمية معرفة الذات عمومًا:** لماذا ينبغي أن يعرف المرء ذاته؟ ولماذا يجب عليه أن يغذ الخطى في هذا الدرب المحفوف بالأشواك والمخاطر؟ ألا يستطيع المرء أن يواصل حياته -ببساطة- وعيناه مفتوحتان على العالم الخارجي وحسب، يحاول في ساحاته أن يشبع رغباته ويحقق أهدافه، من دون أن يضيف إلى مهامه الوجودية مهمة عسيرة أخرى هي التنقيب في أعماق ذاته؟ ولماذا لا يكتفي الإنسان - إذا كان عليه أن يعرف ذاته - بمعرفة سطحية، كتلك التي يتمتع بها معظم الناس - إن لم يكن كلهم - من دون أن يبذلوا في تحصيلها جهدًا يذكر؟ فأي شخص يعرف أحيانًا أنه متضايق أو سعيد، أنه غاضب أو هادئ، أنه يحب هذا أو يكره ذاك، إلى آخر هذه الحالات الشعورية المباشرة التي نحس بها جميعًا. من الممكن - بطبيعة الحال- أن يكفي هذا النزر اليسير من المعرفة بالذات لمواصلة الحياة، ولكنها ستكون حياة سطحية يغمرها الجهل والزيف، يخبط فيها المرء خبط عشواء، من دون أن يعرف -حقًّا- لماذا تصرف على هذا النحو أو ذاك. إنه سيعيش حياته غريبًا عن ذاته، فلا هو يعرف دوافعه ولا انفعالاته ولا سماته ولا مواطن قلقه، وسيكون دومًا ضحية هذه القوى، بدلاً من أن يكون سيدها وسيد مصيره أيضًا. ولن تكون حياته

لائقة –حقًّا– بإنسان، حباه الله نعمة التعقل والتبصر، فلم يستخدمها في معرفة أقرب الناس إليه، معرفة ذاته.

ب) علاقة الذات بالعالم: ثم إن الهدف من معرفة المرء لذاته لا يقتصر على هذه الأبعاد التي قد تبدو فلسفية، تروق لأولئك المنطوين من الناس على أنفسهم، والذين عزفوا عن الحياة الخارجية الحية الموارة –لسبب أو لآخر– وراحوا يتدلون على حبال الاستبطان يغوصون إلى أعماق أنفسهم لأسباب نظرية مجردة. كلا، فثمة سبب "خارجي" قوي يجعل من معرفة الذات هدفًا إنسانيًّا حيويًّا، ويكمن هذا السبب في تلك العلاقة الأخاذة بين الإنسان والعالم، بين الذات والموضوع. إن الإنسان لا يقف أمام العالم الطبيعي والإنساني ليدركه إدراكًا محايدًا ويتعرف على خصائصه الكامنة، ولكن الذات تتدخل تدخلاً قويًّا لتصنع العالم ذاته أو لتكون جزءًا منه. انظر –على سبيل المثال– إلى شخصين يجلسان في غرفة واحدة، ترى أحدهما متضايقًا من درجة حرارة الغرفة، والآخر سعيدًا بها، أو إلى شخصين يتناولان طعامًا معينًا فيجده أحدهما لذيذًا، بينهما لا يجده الآخر كذلك. وانظر إلى طفل يجلس بين امرأتين، الأولى أمه، والثانية غريبة عنه، وسترى الأولى فيه أجمل الأولاد وأكثرهم ذكاء، في حين تراه الغريبة عاديًّا أو دون ذلك. بل انظر إلى ادراكنا للناس –عمومًا– من حولنا، فكثيرًا ما نغدق المديح على مَنْ يحققون لنا مصلحة ما، في حين أننا لا نفعل ذلك لمَنْ لا يحقق لنا مثل هذه المصلحة. إن ذاتنا تصنع العالم على هواها، بل إنها تشوهه في كثير من الأحيان، لذلك كان لا بد من أن نكون على وعي دقيق بذاتنا إذا أردنا أن يكون وعينا بالعالم –من حولنا– دقيقًا.

جـ) **علاقة معرفة الذات بالتواصل:** لقد جعلنا الذكاء الجواني جزءًا من الذكاء التواصلي، وهذا يعني أن للوعي بالذات أهمية تواصلية. وبالفعل فإن معرفتي لذاتي تلعب دورًا حيويًّا في تواصلي مع الآخرين. انظر على سبيل المثال إلى شخص لا يعي أنه يقاطع الآخرين في أثناء كلامهم، أو لا يعي أن صوته مرتفع أكثر مما ينبغي، أو أنه يمتلك نزعة تسلطية على مَنْ حوله. إن مثل هذا الشخص لن يعرف السبب وراء عزوف الناس عن الانخراط معه في عمليات تواصلية. وشخص لا يعي أنه يحاول توكيد ذاته بأي ثمن، لن يعرف سبب تضايق الناس منه. ولقد ضربنا أمثلة متنوعة عن تدخل الذات في التواصل في الفصل الذي أفردناه لهذا الغرض. وكلما زاد جهل الإنسان بدوافعه وانفعالاته وسماته ومشكلاته النفسية، كلما أصبح دور الذات في التواصل ضحية لهذا الجهل، مع كل ما يترتب على هذا من اضطراب عميق في العلاقات مع الآخرين. إيمان بحياة واعية متبصرة بذاتها جديرة أن يعيشها الإنسان، ومعرفة –بأفاعيل الذات– في صناعة العالم وتحويره وفقًا لنوازعها، ثم دور الذات الحيوي في التواصل، كلها تشكل منطلقًا معرفيًّا أساسيًّا للشروع في معرفة الذات، أو –بعبارة أخرى– في العمل على تنمية الذكاء الجواني، الذي سيفضي بدوره إلى معرفة عميقة بها، ليصب فيما بعد في تواصل ذكي مثمر.

٢ - **الشجاعة:** ليست الحياة دومًا مكانًا رخيًا نستلقي فيه كما نفعل على أرجوحة تهتز بهدوء وسط دوحة غناء، لا يقطع هدوءها سوى أغاريد الطيور ورقصات النسيم وبوح الورود بأريجها الفواح. إن الحياة –في معظم الأحيان– مغامرة كبرى، يخوضها الإنسان كما لو كان على مركب تعصف الريح بأشرعته، وتتقاذفه الأمواج من دون شفقة ولا رحمة، وهو يقف متشبثًا بكلتا

يديه بدفة السفينة، ومتأرجحًا بين العزيمة والأمل أحيانًا، واليأس والقنوط أحيانًا أخرى. ولعله ما من أحد يجادل في حاجة الإنسان وهو على ظهر هذا المركب / الحياة إلى الشجاعة. والشجاعة المطلوبة صنفان: خارجي، لمواجهة مخاطر العالم الخارجي وهمومه، وداخلي – وهو ما يهمنا هنا– لمواجهة الذات والإقرار بما فيها حتى لو لم يرق هذا لصاحبها. وتمامًا كما يتخذ قائد قرارًا باقتحام موقع حصين على الرغم من كل المخاطر المحيقة، فإن على الإنسان أن يتخذ قرارًا بالدخول إلى ذاته، لكن لا لكي يدمرها –كما يحاول هذا القائد– وإنما ليتعرف على قاعاتها ودهاليزها وما يجري فيها. والشجاعة مطلوبة حتى يمضي المرء في مهمته هذه من دون أن يجبن أو يتخاذل إذا رأى في نفسه صورًا سوف تسيئ لتقديره لذاته، ومن دون أن يرتد – خائفًا– إلى تصور زائف عن هذه الذات يمكن أن يكون مخدرًا لبعض الوقت ولكنه – كالمخدر– مؤذ على المدى الطويل. انظر – على سبيل المثال– لشخص استجمع أطراف شجاعته للولوج إلى ذاته، وما أن مضى في ممراتها حتى راحت تطالعه صور عن نقائصه وذنوبه، فتهتز صورته عن هذه الذات، كما تهتز صورة على جدار غرفة في مبنى أخذ يتراقص على إيقاع زلزال قوي، فتكاد تسقط وتتكسر، فتراه يرتد – وقد دب الخوف في أوصاله – عائدًا إلى صورة نسجتها أوهامه ونرجسيته من خيوط زائفة واهية. ثم انظر –على سبيل المثال– أيضًا إلى شخص آخر دخل إلى دهليز ذاته، وراحت الصور السلبية تطالعه واحدة تلو الأخرى، لكنه يستجمع أطراف شجاعته ويمضي في طريقه محدقًا بالصور محاولاً فهمها. لذلك كانت الشجاعة مكونًا من مكونات الذكاء الجواني يصعب من دونها أن يقوم بمهمته الخطرة، وسيبقى أسير الأوهام التي ستؤثر بطبيعة الحال في تواصله مع الآخرين.

٣ - الصدق: إذا كان الوعي بأهمية معرفة الذات شرط معرفي للانطلاق على دروب هذه المعرفة، وإذا كانت الشجاعة سمة شخصية ضرورية لمواجهة مخاطر هذه الدروب، فإن الصدق فضيلة أخلاقية يجدر التحلي بها كي تكون المواجهة حقيقية. وهذه الفضيلة تقتضي أن يواجه المرء حقيقة ذاته من دون رتوش ولا أقنعة، مهما كان هذا مؤلمًا في بعض الأحيان. وسوف توضع هذه الفضيلة في إطارها الأوسع عندما تتحدث – فيما بعد – عن التخلق التواصلي.

٤ - الفطنة: إلا أن الصدق قد لا يكفي – وحده – لتحقيق مواجهة أصيلة مع الذات، تكشف خفاياها مهما كانت، إذ لا بد من أن يتجلى الباحث في ذاته وعنها بفطنة جوانية. وتبدو أهمية هذه الفطنة عندما تبدأ الذات في ممارسة مناوراتها ومراوغاتها وحيلها وخدعها، لا لإخفاء حقيقة الذات عن الآخرين، وإنما لإخفاء هذه الحقيقة عن صاحبها. ذلك أن الإنسان جُبل –فيما جُبل عليه– على نزعة عامة للتنصل من المسؤولية وانتحال المعاذير حتى يتخفف من تبعات أخطاء أو ذنوب اقترفها، وعلى قدرة على قلب الحقائق أو إبدالها أو إخفائها، إذا كان هذا يساعده على المحافظة على صورة نفسه أمام نفسه سليمة من غير سوء. وهو يلجأ في القيام بهذه المهام المشبوهة إلى "آليات الدفاع" وهي جملة حيل يتم نسجها في منطقة نفسية تسمى "قبل الشعور" – وأحيانًا في منطقة تسمى "اللاشعور"، بحيث تحقق أهداف الفرد في التخفيف من المسؤولية، أو في المحافظة على صورة ذاته أمام نفسه. أي أن المرء قد لا يعي أنه قد قام بنفسه بنسج هذه الحيلة أو تلك، إلا أن تمتعه بالفطنة سوف يمكنه من أن ينفذ إلى "ما قبل الشعور" ويكشف عن بنية هذه الحيل ومسؤوليته عنها. وفيما يلي بعض من هذه الحيل أو الآليات الدفاعية:

أ - التبرير: هذه آلية نفسية شائعة. فالمرء يحاول أن يفتش عن أسباب تعفيه من مسؤولية خطأ ارتكبه أو ذنب اقترفه. فالطالب الذي يفشل في امتحان

ما، قد يلقي اللوم على صعوبة الامتحان، أو التشدد في تصحيحه، أو عدم شرح مدرس المادة بما يكفي. واللص الذي سطا على بيت أو متجر، يبرر سلوكه بضيق ذات اليد، أو تأثير الأقران السيىء عليه، أو إهمال أبويه له، أو عدم التكافل الاجتماعي. وليس كل سبب يسوقه فرد هو بالضرورة تبرير زائف، فقد يكون صحيحًا بالفعل، وفي هذه الحالة يكون تفسيرًا وليس تبريرًا.

ب) الإسقاط: وتمارس هذه الحيلة عندما يعزو الشخص صفات سلبية فيه إلى أشخاص آخرين. فإذا كان الفرد – على سبيل المثال – مشحونًا بعواطف أو مشاعر سوداء تجاه الآخرين كالكراهية أو الحقد أو الغيرة، أو الحسد، فإنك تراه يتهم الآخرين بأنهم هم الذي يحملون هذه العواطف أو المشاعر، وذلك حتى لا تبدو صورته أمام ذاته بهذا اللون الكالح.

جـ) الإزاحة: إذا واجه الإنسان إحباطًا ما، فإن هذا يستثير لديه شحنة عدوانية قوية. فإذا كان مصدر الإحباط شخصًا، فإن الأرجح أن يغدو هذا الشخص هدفًا لهذه الشحنة تفرغ عليه في صورة عدوان مادي أو لفظي أو رمزي. ولكن ماذا لو لم يكن في وسع المحبط أن يعتدي على هذا الشخص الذي سبب له الإحباط، لأن هذا قد يجر عليه أذى أكبر؟ انظر إلى الموظف الذي عاقبه مديره بحسم من راتبه، إنه سوف يحس بالإحباط، وقد يخطر بباله أن ينفجر في وجه مديره غاضبًا، ولكنه سرعان ما يقدر العواقب السيئة الممكنة لفعلته، فيكظم غضبه وغيظه. وعندما يعود إلى البيت، وغضبه وغيظه ما زالا يعتملان في نفسه، فإنه قد يصب جام مشاعره الثائرة على زوجته أو ابنه لأي هفوة يرتكبانها أو حتى بدون هفوة.

د) الإنكار: ويقصد بهذه الآلية تجاهل الشخص لسمات سلبية فيه أو لأفعال سلبية يقوم بها، أو لاستجابات الآخرين السلبية تجاهه، وذلك حتى يحافظ على صورة لنفسه أو للآخرين لا تتعارض مع ما يرغب فيه. فقد تنكر زوجة – مثلاً – كل الإشارات التي تحس بها من قبل زوجها والتي تؤكد لها أن عواطفه فترت نحوها، لأن إقرارها بها سوف يكون بمثابة الصاعقة التي يمكن أن تنزل عليها. وقس على هذا، في أمور مختلفة في سياقات الحياة، حيث يغض المرء الطرف عن أمور يخيل إليه أنه لو أقر بها، فإن صورته عن نفسه سوف تهتز أو تنكسر.

لا يحتاج المرء لإعمال فكر كبير حتى يدرك علاقة هذه الآليات الدفاعية بالتواصل، إذ ستسوء علاقة الطالب مع أستاذه، وتضطرب علاقة الموظف مع زوجته، وستواصل علاقة الزوجة التي تنكر فتور مشاعر زوجها إزاءها في التدهور دون أن تقوم بأي نشاط إيجابي لإعادة ترميم هذه العلاقة. وتقتضي الأمانة من هؤلاء –ومن غيرهم - أن يواجهوا دخائل أنفسهم في هذه المواقف – وفي غيرها – بأمانة، حتى يتمكنوا من معالجة مشكلاتهم وفق معطيات حقيقية صلبة، وليس وفق أوهام سرعان ما ينهار أي شيء يبنوه فوقها.

٥ - إرادة التغيير: ليس الهدف من معرفة الذات مجرد هدف نظري خالص، وإنما المقصود أن تتحول هذه المعرفة إلى قوة لتغيير المرء لنفسه في الجوانب التي يعتقد أنها سلبية. إن مجرد معرفة الذات والتوقف عند هذا الحد، سوف تزيد من إحساسات العجز والسلبية عند المرء، وتجعله يغوص أكثر وأكثر في لجة القنوط واليأس. ولكن إذا تضافرت مع هذه المعرفة إرادة قوية للاستفادة من هذه المعرفة لتغيير مصير المرء، عند ذلك ينبثق الأمل من قلب اليأس، وتشرق البسمة على شفاه الدمعة، وتتفجر القوة من مكامن الضعف.

وإذ تتوافر هذه الشروط، ويأخذ المرء في تنمية لواقطه الاستشعارية الجوانية لمعرفة ما يدور بداخل نفسه، فإن ذكاءه الجواني يزدهر، وتروح مياهه تتدفق في علاقات المرء التواصلية لتمنحها أصالة وديمومة ونجوعًا. بل إن هذا الوعي بالذات سوف يسهم في سعادته وصحته النفسية، فها هو "ماير" يقول:

"إن لدى أولئك البشر الذين يدركون حالتهم النفسية في أثناء معايشتها، بعض الحنكة المتفهمة فيما يخص حياتهم الانفعالية. ويمثل إدراكهم الواضح لانفعالاتهم أساسًا لسماتهم الشخصية. هم شخصيات استقلالية، واثقة من إمكاناتها، ويتمتعون بصحة نفسية جيدة، ويميلون أيضًا إلى النظر للحياة نظرة إيجابية. وعندما يتكدر مزاجهم لا يجترون هذه الانفعالات ولا تستبد بأفكارهم، وهم أيضًا قادرون على الخروج من مزاجهم السيء في أسرع وقت ممكن. باختصار، تساعدهم عقلانيتهم على إدارة عواطفهم وانفعالاتهم"(الاقتباس موجود عند: غولمان، ص٧٤).

ثانيًا: الذكاء بين الشخصي:

إذا كان الذكاء الجواني ينصب على معرفة المرء بذاته، فإن الذكاء بين الشخصي يتجه – كما يعرّفه "هوارد غاردنر" – إلى الخارج، إلى الأفراد الآخرين. والقدرة المركزية –في هذا الذكاء – هي القدرة على ملاحظة التمييزات بين الأشخاص وممارستها، خصوصًا بين أمزجتهم وطبائعهم ودوافعهم ومقاصدهم".

لقد تطرقنا في فصل "الإدراك الاجتماعي"، إلى إدراك المرء للآخرين، إلا أن الفارق بين الذكاء بين الشخصي والإدراك الاجتماعي، هو أن الذكاء جهد واع مقصود يقوم به صاحبه لمعرفة دخائل الآخرين، حيث إن السمة الأساسية للإدراك هو أنه يتم –في معظم الأحيان – عفو الخاطر ومن دون جهد نقدي. وإذا كان الإنسان يخضع في الإدراك الاجتماعي لجملة آليات غير واعية مثل الأولوية والثانوية، وأثر السمة المفردة، والسمة المركزية، والتنميط، إلى آخر ما يدرسه علماء النفس

الاجتماعي، فإن المرء إذ يمارس ذكاءه بين الشخصي فإنما يخضع محيطه الاجتماعي للفحص النقدي المتأني، ويبني سلوكاته التواصلية على أساس هذا الفحص.

يمكن أن نميز في الذكاء بين الشخصي ثلاثة مكونات أساسية هي: الفراسة، الحصافة، والكياسة.

١ - الفراسة: وتشمل الفراسة الاجتماعية جملة قدرات استدلالية تدور حول استنباط ما يدور في دخيلة الآخرين من خلال قرائن خارجية. ويمكن تصنيف هذه القدرات في ثلاث فئات:

أ) القدرة على إدراك المعاني الخبيئة والدلالات البعيدة والتلميحات العابرة للرسائل اللفظية.

ب) القدرة على استنباط أفكار الآخرين ودوافعهم وانفعالاتهم من خلال الرسائل اللفظية.

جـ) القدرة على استنباط أفكار الآخرين ودوافعهم وانفعالاتهم من خلال القرائن غير اللفظية بأنواعها المختلفة.

وتشير بعض الدراسات إلى أن النساء يتمتعن بفراسة اجتماعية أكثر من الرجال، فهن –على سبيل المثال– أقدر على كشف الكذب من الرجال، كما أنهن أكثر براعة في قراءة القرائن غير اللفظية. وقد نحت إحدى الباحثات –في تفسير هذه البراعة– منحى تاريخيًّا. فهي ترى أن المرأة عاشت عبر العصور تحت سلطة الرجل، لذلك فقد كانت دومًا –تراقب ملامحه كي تتعرف على موقفه منها، ما دام هذا الموقف سيحدد مصيرها. وقد أكسبها هذا دربة في هذه القدرة، على نقيض الرجل الذي كان يمسك زمام أموره بيديه، فلم يكن له حاجة بمثل هذه الفراسة. وهذا لا يعني بطبيعة الحال أن الرجال لا يتمتعون بهذه الفراسة، فبعضهم يمتلكها إلى درجة عالية، وبعضهم الآخر يفتقر إليها.

والنتيجة التي أشرنا إليها حول تفوق النساء على الرجال في هذا هي نتيجة تم التوصل إليها على أسس إحصائية، وليس على أسس مطلقة بطبيعة الحال.

إن منْ يمتلك مثل هذه الفراسة يتيح لنفسه مصدرًا ثريًا للمعلومات التواصلية التي سوف تجعله يتخذ قراراته بشأن العلاقات مع الآخرين والتعامل معهم على نحو مستنير يؤمن له تحقيق أهدافه.

٢ - الحصافة: إذا كانت الفراسة فعل إدراك استدلالي من الظاهر إلى الباطن، فإن الحصافة فعل تقدير وموازنة وملاءمة. إن الحصافة هي واسطة عقد الذكاء بين الشخصي. فهل ينبغي – على سبيل المثال – أن أقول هذه العبارة في هذا الموقف، أو أنه من الأفضل أن احتفظ بها لنفسي؟ وما أفضل طريقة لإبلاغ شخص معين بخبر ما؟ وهل هذه هي اللحظة الملائمة لبدء إعادة ترميم علاقة؟ أم أنه من الأفضل الانتظار قليلاً؟ وهل ينبغي أن تستمر هذه العلاقة أو تنتهي؟ وهل سيثير هذا التعليق الذي تبادر إلى ذهبي – إذا قلته – أثرًا طيبًا، أم أنه سيؤخذ على محمل السوء؟ هذه التساؤلات وكثير غيرها تعبر عن مسألة الحصافة الاجتماعية، وهي في جملتها تدور حول ملاءمة الفعل التواصلي بالنسبة لمنْ يستقبله، وللسياق الذي يدور فيه، وللأهداف التي ينبغي تحقيقها. ويتطلب الحكم التواصلي الحصيف تقديرات معقدة تأخذ كل هذه العناصر بعين الاعتبار.

٤ - الكياسة: وهي حسن التصرف التواصلي، والدماثة واللطف والتهذيب والاحترام وسواء تجلت هذه الكياسة في سلوك لفظي رفيع يتمثل في الشكر أو الاعتذار أو حسن توجيه النقد، أو في سلوك غير لفظي يعطي انطباعًا بالثقة والمحبة والاحترام، فإنها تعتبر عطر التواصل من دون أن يعني هذا – بأي صورة من الصور – أنها حلية تزيينية. إن الكياسة أداة تواصلية فعالة، والعبارة المستقاة من "العقد الفريد" والتي بدأت هذا الكتاب بها تشي ببلاغة بهذا المعنى المهم.

ثالثاً: الذكاء اللغوي:

ويقصد بهذا الذكاء على وجه التحديد ما كانت العرب تدعوه "البلاغة". إن القدرة على اختيار المفردات الملائمة ذات الدلالة القوية للتعبير عن موضوع معين من دون تفصيل فضفاض ممل، ومن دون ابتسار لا يعطي للمستمع إلا معلومات ضئيلة مجزأة لا فائدة منها، تمثل نواة الذكاء اللغوي. إن القدرة على استخدام مفردات ثرية أنيقة معبرة موحية، واستعارات وتشبيهات ومجازات ملائمة، وترتيب الرسائل اللفظية على نحو منطقي واضح وبسيط بالنسبة للمستمع، وطرح أسئلة معبرة، والإدلاء بتعليقات ذكية، كل هذا يعبر عن الذكاء اللغوي. وتخيل مدى تأثير شخص قادر على سرد الحوادث وعرض القضايا بأسلوب جذاب يشد مَنْ حوله، وتصور مدى قدرته على التأثير في الآخرين، وعند ذلك تعرف قيمة الذكاء اللغوي. والفصل الذي أفردناه للتواصل اللفظي هو في الحقيقة عن الذكاء اللغوي ومهاراته المتنوعة.

رابعاً: الذكاء الانفعالي:

يعرف "دانييل غولمان" الذكاء الانفعالي على أنه القدرة على حثِّ النفس على الاستمرار في مواجهة الإحباطات والتحكم في النزوات، وتأجيل الإحساس بإشباع النفس وإرضاءها، والقدرة على تنظيم حالة المرء النفسية، ومنع الأسى أو الألم من شلِّ القدرة على التفكير، والقدرة على التعاطف والشعور بالأمل (غولمان، ص ٥٥).

إذا كان هذا هو التعريف العام للذكاء الانفعالي، فإن ما يهمنا منه هو علاقته المباشرة بالتواصل، أو ما يمكن أن نسميه الذكاء الانفعالي في التواصل.

يتجلى هذا الذكاء في خمسة مكونات أساسية تتصل بالحالة الانفعالية للمرء – سواء بسماته الثابتة أو باستجاباته الموقفية – مما يؤثر في أفعاله وعلاقاته التواصلية وهذه المكونات هي:

١ - الروية: وهي مزيج من الهدوء والتأني والتدبر قبل الإقدام على فعل تواصلي ما. إن التفكير عملية بالغة السرعة، وعلى الرغم من أن لهذه السرعة فوائدها في حل المشكلات الطارئة، إلا أن لها سلبياتها أيضًا، لذلك فإن التروي يعني تهدئة سرعة الفكر وتقليب النظر في الأفعال التواصلية المقبلة سواء أكانت إرسالاً أم كانت استقبالاً. ويصعب على شخص اندفاعي متسرع أن يتروى، لذلك فإن أخطاءه التواصلية تكون كثيرة.

٢- الحلم: والحلم هو القدرة على ضبط النفس عند الغضب. والغضب هو القنبلة المتفجرة في التواصل. وقد انتهت "تايس" في دراستها إلى أن الغضب هو أسوأ مظاهر الحياة النفسية التي يصعب السيطرة عليها. والغضب هو أكثر هذه الحالات غواية وحضًّا على العواطف السلبية. ذلك لأن المونولوج الداخلي الذي يحثُّ على الغضب والمبرر أخلاقيًّا، يملأ عقل الغاضب بالذرائع المقنعة ليصب جام غضبه. والغضب ليس مثل الحزن، لأنه انفعال يولد الطاقة والتنبه. فالغضب لديه قدرة على الإغواء والحفز، وربما كان هذا هو السبب في الأفكار الشائعة عنه بأنه يصعب التحكم فيه أو أنه لا ينبغي كظّمه. بل أكثر من ذلك، أن التنفيس بالغضب يطهر النفس وهو في مصلحة الغاضب(غولمان، ص ٩١).

والحلم يمكن صاحبه من القيام بالخطوات التالية عند حدوث شيء يثير غضبه:

- يشعر بسرعة أنه ابتدأ يغضب، إنه يشعر بالتغيرات النفسية والجسمية التي تطرأ عليه. ثم إنه يأخذ بالشعور بتصاعد هذا الغضب.
- يطلق الحليم آلية مهدئة تستند إلى وعيه العميق بالآثار السلبية للغضب.

- يأخذ الحليم – بسرعة – بتقليب النظر في أفضل الاستجابات الممكنة لمنع انفجار الغضب. كأن يغادر المكان – على سبيل المثال – ، أو أن يبدأ بمقاربة مصدر الغضب بصور عقلانية تجعله أقل إثارة للغضب.

إن ما يسهل ممارسة "الحلم" هو مزاج هادئ معتدل يعتمد على التأمل والتدبر بأكثر مما يعتمد على الاستجابات الانفعالية الحادة.

٣ - التعاطف: إذا كانت الحصافة هي واسطة عقد الذكاء بين الشخصي، فإن التعاطف واسطة عقد الذكاء الانفعالي. ويقصد بالتعاطف قدرتك على الشعور بمشاعر الآخرين، ألمًا وفرحًا وضيقًا وإحباطًا.. إلخ. ويتفاوت الناس في هذه القدرة، كما يتفاوتون في غيرها. وقيمة التعاطف هي في قدرته على زيادة فهمنا للناس إلى حد كبير، معرفيًّا وعاطفيًّا. وتقوية أواصر العلاقات بين الأفراد. بل إن التعاطف سيكون المنبع الأساسي لفضيلة أخلاقية هي الإيثار. انظر – على سبيل المثال – إلى شخص لا يحسّ بمشاعر الآخرين، إنه يرى شخصًا يتألم فلا يتحرك في داخله شيء، ويرى آخر يفشل فلا يشعر إلا باللامبالاة. من السهل توقع طبيعة علاقات هذا الشخص التواصلية مع الآخرين.

٤ - البهجة: والبهجة هي نقيض الاكتئاب. والاكتئاب هو اضطراب نفسي يتجلى في ميل شديد للوحدة، وانخفاض تقدير الذات، وعدم القدرة على الاستمتاع بمباهج الحياة، وانعدام معنى الحياة للمكتئب، وعندما يبلغ الاكتئاب أقصى درجاته فقد يفضي إلى الانتحار. إن قيام علاقات تواصلية بناءة وممارسة الذكاء الانفعالي لإقامتها وحمايتها والاستمتاع بها، تتطلب حالة من البهجة تغمر النفس، وتجعل المرء منفتحًا على الآخرين.

٥ - الطمأنينة: والطمأنينة نقيض القلق. والقلق هو اضطراب نفسي يتمثل في حالة من التوتر والضيق من دون سبب معروف. ويصبح القَلِق شديد العصبية لا

يعرف الاستقرار مما يؤثر في علاقاته التواصلية إلى حد كبير. وينعكس قلقه على سلوكه اللفظي وغير اللفظي مما يجعل الآخرين يعاملوه بحيطة وحذر.

ولعله يمكن القول أن الذكاء الانفعالي هو الصحة النفسية، ومن دون خصائص هذه الصحة ومكوناتها يصعب الانخراط في التواصل.

خامسًا: الذكاء الفكاهي:

تمامًا كما عرف الفلاسفة الإنسان بخصائصه الرئيسة التي تميزه عن بقية الكائنات الحية، فقالوا إنه كائن عامل، ناطق، صانع، لاعب، اجتماعي.. إلخ، فقد عرفوه – أيضًا – بأنه كائن ضاحك. وتكمن أبرز قيمة نفسية للضحك في ارتباطه بالفرح أو السرور، فتراه – لذلك – ينشر حوله أطيافًا من البهجة تسري في المواقف التي يحدث فيها، وفي الناس الذي يحدث بينهم، ومن ثمة في أرجاء عملية التواصل ذاتها. ونحن نعرف أن الخبرة السارة تصيب بضرب من العدوى النفسية – أو كما يفضل علماء النفس تسميتها، بالارتباط الشرطي – كل ما يحيط بها، فيغدوا هذا الكل بدوره مثيرًا للسرور وباعثًا على البهجة.

وعلى الرغم من أن الضحك قد ينجم عن الدغدغة الجسمية، أو عن استنشاق غاز يقال له: غاز الضحك، أو عن المرور بخبرات إيجابية سارة تقوم على إشباع الدوافع المختلفة، أو توافر التعزيزات على أنواعها، إلا أن الانبثاق الأصيل والمتميز لسلوك الضحك، لا يكون إلا عن الفكاهة. والفكاهة تقوم على حادثة محكية أو مباشرة، لفظية أو إيحائية، تتضمن – في جوهرها – مفارقة من نوع خاص. وأقول من نوع خاص، لأن بعض المفارقات يمكن أن تكون حزينة إن لم تكن مفجعة. دعونا ننظر – مثلاً – إلى الحادثة التالية:

" أرادت ماتيلد كرابتري الصبية البالغة من العمر أربعة عشر عامًا أن تفاجئ أباها بمقلب مضحك، فاختبأت في دولاب الملابس كي تخرج منه

وهـي تصـيح "بـوو" في اللحظـة الـتي يعـود والـدها مـن سـهرة مـع بعـض الأصدقاء. لكن "بوبي كرابتري" وزوجته كان يعتقدان أن "ماتيلدا" خارج المنزل عند أصحابها، ومن ثم فعندما سمع الأب أصواتًا عند دخوله المنـزل، اتجه إلى المكان الذي يضع فيه مسدسه عيار (٣٥٧)، متجهًا إلى حجرة ابنته "ماتيلـدا" ليضبط المتسلل بداخلها. وعندما قفـزت "ماتيلـدا" مـن الـدولاب تلعب مداعبة أباها هذرًا، أطلق "كاربتري" النـار، فأصابها في رقبتها، حيث فارقت الحيـاة بعـد اثـنتي عشـر سـاعة مـن الحـادث" (غولمـان، ص ١٩). هـذه مفارقـة مزدوجـة مفجعـة. فقـد أرادت "ماتيلـدا" أن تـثير البهجـة في نفسـها ونفس أبويهـا، فتسببت في فجيعة، وأراد والـدها أن يحمـي أسـرته فقتـل أحد أفرادها. ولن يجد أحد — بطبيعة الحال — في هذه المفارقة ما يضحك.

المفارقـة الضـاحكة — إذن — هـي مـن نـوع خـاص. وتـنجم خصوصـيتها مـن أنهـا ليسـت مؤذيـة، وإذا كانـت كـذلك، فإن الأذى فيهـا يكـون خفيفـًا للغايـة، أو أنـه يكـون متخيلاً برمته، أو أنه بعيد كل البعد عن سامع الفكاهة.

إلا أنه إذا كانت آثار الفكاهة تتجلى في الضحك، فإن أصولها أعمق مـن هـذا بكثير، وقـد لا تكـون هـذه الأصـول مضـحكة علـى الإطـلاق. ذلـك أن الفكاهـة قد تكـون متنفسًـا لـدوافع مكبوتـة، كمـا في الفكاهـة الجنسـية أو السياسـية، وقـد تكـون مطيـة لـدوافع وانفعـالات عدوانيـة خبيثـة، مثـل الكراهيـة والحقـد والغـيرة والحسـد، كمـا قـد تكون وسـيلة لإثبـات القـوة والتفـوق، وكـل ذلـك مـن خـلال مظهـر بـرئ هـو الفكاهـة، كمـا تتجلـى في التعـريض بخصـائص الآخـرين وقـدراتهم ونجاحـاتهم وعثـراتهم، بـل ومصـائبهم مـن خـلال المـزاح. وقـد بحـث علـم الـنفس التحليلـي بعمـق في هـذه المكـامن النفسية للفكاهة، وهي عمومـًا فكاهة قاتمة تصدر عن دوافع وانفعالات كامنة، تنتمي إلى الجانـب الضـعيف أو الشـرير أو غير الحسـاس مـن الطبيعـة الإنسـانية، وهـي فكاهـة خبيثة يجدر بالإنسان أن يتعالى عنها كلية.

لكن هناك ضربًا آخر من الفكاهة هو الفكاهة الحميدة، فكاهة تليق بالإنسان، وتصلح لأن تكون حلوى لحياتنا وحلية لها. وهذه الفكاهة هي التي نقصدها عندما نتحدث عن الفكاهة في التواصل: فكاهة مبدعة، ذكية، إيجابية، تصب في نهر التواصل فتثريه وتجعل مياهه أكثر عذوبة وجاذبية وبريقًا. وهذه الفكاهة هي التي تشكل واسطة عقد الذكاء الفكاهي الذي سننتقل الآن للتحدث عن ماهيته ومكوناته.

ماهية الذكاء الفكاهي ومكوناته:

على الرغم من أن تعريف "المضحك" مهمة تحدت الفلاسفة وعلماء النفس عبر القرون، نظرًا لتنوعه وتعقيده وتعدد مستوياته، ونظرًا لأن تشريح المضحك سيكولوجيًّا واجتماعيًّا وفسيولوجيًّا يتطلب كتابًا مستقلاً بحد ذاته – وهناك عدة كتب في هذا المجال – فإن في وسعنا أن نعرف الذكاء الفكاهي – لأغراضنا الخاصة هنا – على أنه جملة القدرات التي تمكن المرء من إدراك المفارقة الضاحكة وصناعتها وسردها. ويتفاوت الناس – كما نعرف – في مدى امتلاكهم لهذا الذكاء. كما يتفاوتون في تمتعهم بالذكاءات الأخرى.

والذكاء الفكاهي التواصلي هو ذكاء عقلي سياقي. ومن حيث هو ذكاء عقلي فإنه يتمثل في جملة عمليات عقلية مثل القدرة على إدراك المفارقات والمقارنة والتشبيهات والمجازات والمعاني. وهو ذكاء يجد مجاله الحي في سياق بعينه، يُعمل نفسه فيه، فهو يدرك المفارقة في هذا السياق. وتصدر مقومات الذكاء الفكاهي التواصلي من هاتين الصفتين الأساسيتين: التعقل والسياق، على النحو التالي:

١ - سرعة البديهة: لما كان الذكاء الفكاهي سياقيًّا، أي إنه يرتبط بسياق معين يشكل المجال الحيوي للفكاهة التواصلية، ولما كانت السياقات تتغير وتتحول بسرعة، فلا بد لصاحب الذكاء الفكاهي من إدراك المفارقة الضاحكة بسرعة

قبل أن ينقضي السياق، وتفقد الفكاهة مجالها ومناسبتها. وهذا ما يجعل سرعة البديهة مهمة للذكاء الفكاهي. إن سرعة البديهة – ببساطة – هي سرعة إدراك المفارقة واستثمارها في الموقف التواصلي قبل انتهاء هذا الموقف.

٢ - القدرة الإبداعية: النكتة فعل إبداعي أصيل. ولا أقصد بهذا النكتة التي يسردها الشخص بعد أن يسمعها من آخر، ولكن المقصود هو القدرة على إدراك الموقف الضاحك وصناعة الفكاهة المضحكة. إن كل نكتة تتألف من قسمين رئيسيين: القسم الأول يبدأ بعرض عادي يتحدث عن شخص أو موقف يكون مألوفًا عادة، ولا ينبئ بشيء عن نهايته. أما القسم الثاني فهو القسم الإبداعي حقًّا، إنه ينحرف عن المألوف والمتوقع ويتجه نحو مفارقة مضحكة. إن صناعة النكتة تشبه نظم الشعر أو كتابة القصة أو القصيدة، إن فيها جدة وأصالة يجعلانها تنتمي إلى عالم الإبداع بحق. لذلك كان الشخص الذي يتمتع بذكاء فكاهي " مبدعًا " بهذا المعنى.

٣ - حس المرح: يمكن النظر إلى هذا المكون من مكونات الذكاء الفكاهي على أنه البعد الانفعالي لهذا الذكاء. ويجعل هذا البعد صاحبه أكثر ميلاً للاستمتاع بالفكاهة والضحك، وأكثر بعدًا عن الغرق في لجة الاكتئاب والتشاؤم. ويمكن هذا الحس صاحبه من تجاوز مواقف التوتر والنزاع، والميل أكثر إلى نشر أجواء ودية حولهم. وليس غريبًا أن تشير الأدبيات التي تبحث في سيكولوجية الإبداع إلى أن حس المرح هو أحد الخصائص التي يتمتع بها المبدعون.

قد تشكل هذه الخصائص الثلاث: سرعة البديهة، والقدرة الإبداعية، وحس المرح، المكونات المركزية للذكاء الفكاهي. إلا أن عمل هذه المكونات والخصائص يستلزم دعمًا ورعاية من بقية أنواع الذكاء التواصلي. إذ أن الفكاهة التواصلية تتطلب – أولاً – ذكاءً جوانيًا، يجعل المرء واعيًا للدوافع التي تكمن وراء فكاهته، وهذا يمكنه من ضبط الدوافع السوداء لديه ومنعها من تشجيع العقل على إنتاج فكاهة من

اللون ذاته. والذكاء الجواني أيضًا يجعل المرء قادرًا على إدراك بعض النقائص الإنسانية فيه على نحو يمكنه من أن يضحك على نفسه في بعض الأحيان ولكن من دون إفراط، وهو أمر يعلم الإنسان التواضع أيضًا، ويجعله يقيم مع نفسه علاقة ودية مرحة تسهم في بناء صحته النفسية. كما تتطلب الفكاهة –ثانيًا– ذكاءً بين شخصي. فهو يمنح الذكاء الفكاهي بصيرة من خلال إدراك استجابات الآخرين للفكاهة، ومن خلال إطلاقهم للفكاهة أيضًا، بحيث يتعرف المرء على دوافع الآخرين وردود أفعالهم على نحو يقدم تغذية راجعة ثمينة. أما الذكاء اللغوي – ثالثًا – فيكاد أن يكون من مكونات الذكاء الفكاهي ذاته. ذلك أن معظم الفكاهة يتم بوساطة اللغة، بل إن كثيرًا من الفكاهة يستخدم اللغة ذاتها مادة للفكاهة. إن ثراء المفردات والطلاقة اللفظية، يدعمان الذكاء الفكاهي أيضًا. ويلعب الذكاء العاطفي – رابعًا – دورًا مهمًا، سواء من حيث توفير البعد الانفعالي للذكاء الفكاهي وهو حس المرح، أو من حيث توفير أرضية مستقرة من الصحة النفسية تجعل الإنسان أكثر تفاؤلاً واستمتاعًا بالفكاهة. ولا ننسى بطبيعة الحال أن التعاطف يمكن المرء من الإحساس بمشاعر الآخرين، فيوجه فكاهته في ضوئها على نحو يسهم في بناء العلاقات التواصلية لا في هدمها. أما الذكاء الاستدلالي – خامسًا – فهو الذي يمكن المرء من إجراء محاكمات عقلية فكاهية. والاستدلال مقرونًا بالإبداع هو الذي يثير الإعجاب بالفكاهة العقلية ويعطي انطباعًا قويًا بذكاء صاحبها.

وظائف الفكاهة في التواصل:

تحقق الفكاهة الناجحة في التواصل عدة وظائف إيجابية، منها:

١ - إشاعة السرور: تثير الفكاهة الناجحة مشاعر إيجابية مرغوبة. وسواء تجلت هذه المشاعر في ابتسامات هادئة، أو في قهقهات مجلجلة، فإنها تبث إحساسًا بالسرور ينتقل – كما ذكرنا سابقًا – إلى السياق الذي تحدث فيه، فتزيد من متعة التواصل وتيسر تحقيق أغراضه.

٢ - تحريك الخيال: والفكاهة العقلية المبدعة تثير الخيال، وتنشط ملكات العقل العليا، فينعكس هذا على السياق التواصلي، فيرفع من سويته، ويرتقي به إلى مراتب عقلية رفيعة.

٣ - معالجة المشكلات في جو مقبول: إن إبراز جانب ضاحك في مشكلة ما يخفف من وطأتها ومن حجمها، وقد يبدو حلها – عندئذ – أسهل من ذي قبل. بل إن هذا قد يجعل المشكلة ذاتها تتبدد عندما لا يعود لها الوزن الذي كان يظنه الذين يعانون منها سابقًا.

٤ - زيادة جاذبية المتواصل: يملك صاحب الذكاء الفكاهي جاذبية أكثر من غيره. فهو من جهة يشيع السرور فيمنْ حوله، فتقترن شخصيته بهذا السرور فتكتسب جاذبية أكثر في عيون الآخرين. ثم إن النكتة العقلية اللماحة عندما تأتي في مكانها وزمانها فإنها تكشف عن ذكاء صاحبها، فتزداد جاذبيته بالنسبة لنا.

٥ - تخفيف التوتر: من الطبيعي أن تخفف الفكاهة الناجحة من التوتر الناجم عن الإحباط والغضب والنزاع. إذ إن السرور الذي تستثيره هذه الفكاهة، يمكن أن يخفف إلى حد كبير من هذه المشاعر السلبية.

٦ - تسهيل التعلم: إن الفكاهة الذكية الراقية المحسوبة في فصل دراسي تبدد الملل وتحسن الاتجاهات نحو التعلّم. وتشير كثير من الدراسات إلى أن حسّ المرح هو أحد خصائص المعلم الجيد.

٧ - زيادة الألفة: تبدي الفكاهة شيئًا من الأجواء الرسمية، وتقرب الناس من بعضهم، وتخفف من تحفظهم، فتزيد الألفة والمودة بينهم، وتجعل العلاقات أكثر بساطة ودفئًا.

مزالق الفكاهة:

تنشأ مزالق الفكاهة من مصدرين رئيسين: الأول هو الدوافع التي تكمن وراءها، والثانية من غياب الذكاء والحصافة عنها. ويتجلى المصدر الأول في إطلاق

العنان للفكاهة العدوانية الهجومية، وهو أمر يسمم العلاقات ويفسدها في نهاية الأمر. أما المصدر الثاني فيتجلى في المزالق التالية:

١ - التهريج: وهو الانخراط في محاولة متصلة لإضحاك الآخرين – من دون مناسبة – بوسائل لفظية وغير لفظية من دون مراعاة لنوعية الفكاهة ومستواها. وإذا كان من الممكن فهم هذا السلوك في مسرحية كوميدية –من دون الموافقة عليه بالضرورة طبعًا – أو الاستمتاع به أحيانًا في السيرك عندما يقوم به محترفون في سياق ترفيهي، فإنه ليس مقبولاً على الإطلاق في وسط اجتماعي تواصلي عادي. إذ بالإضافة إلى أن مَنْ يقع في مزلق التهريج قد يسئ إلى الآخرين، فإنه سيعطي انطباعًا سيئًا عن ذاته. والأرجح أن هذا السلوك ينجم عن حاجة عميقة لاسترضاء الآخرين والحصول على إعجابهم بأي ثمن. والمشكلة في أن الثمن سيكون باهظًا يدفعه المهرج من صورته الإيجابية بين الناس.

٢ - السردية: تسيطر على بعض الناس عادة سرد النكات بصورة مستمرة، بمناسبة وغير مناسبة. وعلى الرغم من أن الشخص الذي يمارس هذه العادة يمتلك ذاكرة فكاهية يمكن أن تسهم إذا استخدمت بفطنة في ذكائه الفكاهي، إلا أنها – في كثير من الأحيان – تعطي انطباعًا سلبيًّا عن الشخص لعدة أسباب. فهو – أولاً – لا يبدع الفكاهة، ثم إنه –ثانيًا – لا يراعي السياق، وهو – ثالثًا – تحت وطأة عادته قد يندفع إلى سرد نكات غير ملائمة، وكل هذه أمور تسئ له شخصيًّا.

٣ - السماجة: تتوقف براعة النكتة وقدرتها على إثارة الضحك على عدة عوامل تتصل بصاحبها والسياق الذي تلقى فيه، والذين يستمعون لها، بالإضافة بطبيعة الحال إلى بنيتها. فإذا لم تراع الفكاهة كل هذه العناصر بعناية فقد

تكون سمجة ثقيلة الظل، بل إنها قد تعطي انطباعًا — أيضًا — بأن قائلها ثقيل الظل أيضًا.

٤ - التكرار: الخاصية الرئيسة للعمل الإبداعي جدته. فإذا افتقدت الجدة ما عاد إبداعيًّا. وقد قلت إن الفكاهة فعل إبداعي، بل إن قدرتها على الإضحاك مرتبط بجدتها، فإذا راح صاحبها يكررها، فإنها تفقد هذه القدرة، بل وتثير مشاعر سلمية معاكسة.

٥ - عدم الملاءمة: إن ملاءمة النكتة للسياق وللمستمع، ومراعاتها للخصائص البنيوية التي تشكل الفكاهة، يعتبر شرطًا ضروريًّا لنجاحها. إن نكتة غير ملائمة للمستمع سوف تعتبر عدوانية أو سمجة، ونكتة غير ملائمة للسياق ولبنية النكتة قد تعتبر تهريجًا، كما أن نكتة لا تلائم المعايير الأخلاقية والاجتماعية السائدة في السياق، سوف تعتبر خرقًا لقواعد الأدب واللياقة.

وأخيرًا، فثمة صفات أخرى تضاف إلى هذه الذكاءات المختلفة فتزيد من فاعليتها، وتيسر مهمة الذكاء التواصلي، مثل الجاذبية الشخصية للمرسل، وتمتعه ببعض الخصائص النفسية والأخلاقية، مثل المصداقية والكرم والإيثار، وغير ذلك من الصفات — التي سبق وأشرنا إليها — والتي تزيد من ثقتنا بالناس، وتجعل تلقينا لرسائلهم التواصلية أكثر ترحيبًا وتصديقًا.

يتفاوت الناس في تمتعهم بالذكاء التواصلي بمقدار ما يكون المزيج الكيماوي النفسي لكل هذه العناصر التي ذكرناها، مزيجًا متوازنًا وناجحًا، فإذا زاد عنصر منها أو قل مقداره في المزيج، شحب الذكاء التواصلي، وبمقدار ما يكون المزيج غنيًّا، وحيًا، بمقدار ما يتألق هذا الذكاء، ويحقق الوظائف المتوخاة منه.

الفصل الثاني عشر

الأخلاق في التواصل

﴿وَلَا يَغْتَب بَّعْضُكُم بَعْضًا ۚ أَيُحِبُّ أَحَدُكُمْ أَن يَأْكُلَ لَحْمَ أَخِيهِ مَيْتًا فَكَرِهْتُمُوهُ ۚ وَاتَّقُوا اللَّهَ ۚ إِنَّ اللَّهَ تَوَّابٌ رَّحِيمٌ﴾.

(الحجرات: ١٢)

(آية المنافق ثلاث: إذا حدث كذب وإذا وعد أخلف وإذا أؤتمن خان).

(متفق عليه)

"ولو كان الرجل لا يتكلم إلا بما يعنيه، ولا يتكلف ما قد كفيه، قل كلامه. ولو حكم العدل في أموره، وفيما بينه وبين خالقه، وبينه وبين إخوانه ومعامليه، لطاب عيشه وخفت مؤونته والمؤونة عليه، فإن الله تبارك وتعالى لم يخلق مذاقًا أحلى من العدل، ولا أروح على القلوب من الإنصاف، ولا أمر من الظلم، ولا أبشع من الجور".

(الجاحظ: البيان والتبيين)

لعله ما من مجال من مجالات الحياة الإنسانية إلا وتطرح قضية الأخلاق فيه، وتثير أسئلة شتى. فقد دار جدل طويل عن علاقة الأخلاق بالفن، والعلم، والسياسة، والتجارة، والرياضة.. الخ. وعلة إلحاح هذا الهاجس الأخلاقي، في كل هذه الميادين، واضحة بينة: إن الأخلاق هي ضمانة استمرار الحياة الاجتماعية الإنسانية، وضمانة محافظة هذه الميادين على ذاتها، بل وعلى الإنسان أيضًا.

فإذا بدأنا بالفن – على سبيل المثال – فإننا نجده قد غدا، إذا انسحبت الأخلاق منه، ابتذالاً مفتوحًا لكل من هب ودب. وبدلاً من أن يكون تعبيرًا عن أرقى ما

في الإنسان من تخيل وجمالية وفرح، فإنه سيغدو فضحاً لما هو أدنى فيه. أما إذا وقع الطلاق بين العلم والأخلاق، فإن الشيطان سيدخل إلى عقل العالم ومختبره ليبدع آلات الدمار إرضاءً لنزعات القوة والأنانية والعدوان لديه، أو ليعبث بالكائن الإنساني تلبية لخيال مريض جامح. وفي كلتا الحالتين سيرتد العلم على العالم – تماماً كما يرتد السحر على الساحر – فيقضي عليه، وعلى أرواح إنسانية كثيرة. وما التفنن في صناعة الأسلحة الفتاكة التي نراها، وهواجس العبث الشريرة بالجينات، إلا بعضًا من هذه الوسوسة التي ستتحول إلى صياح يصم الآذان – وقد تحولت الأسلحة إلى ذلك بالفعل – ما لم تتدخل الأخلاق لترسم الأطر والمعايير والأهداف. وقل الشيء ذاته عن السياسة. فقد شاع أن السياسة والأخلاق متمانعان، وأنه إذا دخل أحدهما من الباب، فسرعان ما سيخرج الآخر من النافذة، لأن للسياسة منطقاً تحكمه المصلحة والسلطة والمناورة. ولكن إذا كان منطق السياسة منفصلاً – حقًّا – عن منطق الأخلاق، فهذا يعني أننا سنعيش في غابة ملأى بالوحوش المفترسة التي يلتهم أقواها أضعفها. وإذا كان هناك في العالم ألف سبب وسبب يؤكد لنا هذه المقولة الوحشية، فإن علة ذلك هو غياب الأخلاق عن السياسة، وليس استحالة الجمع بين المنطقين – منطق الأخلاق ومنطق السياسة. ذلك أن شبق السلطة والتسلط يريد أن يفصل سياسة على هواه يزعم أن لها منطقاً طبيعيًّا يجافي الأخلاق. وغالبًا ما يكون مثل هذا السياسي أبرز ضحايا منطقه المزعوم. فإذا انتقلنا إلى مجال التجارة، وجدنا من يروج أنها شطارة، وأن الكذب فيها فهلوة وضرورة لا تكون إلا بهما. وكما في السياسة، فإن المروجين لمثل هذه الرؤية يحاولون القول:إن الكذب هو جزء لا يتجزأ من منطق التجارة، وهم يهدفون – من وراء ذلك – إلى إسباغ الشرعية على هذا المنطق، وجعله متطلبًا عاديًا من متطلبات هذه المهنة، وليس نقيصة ورذيلة، من دون أن يعرفوا – ولعلهم يعرفون– أنهم بهذا لا يجعلون بين الربح

والسرقة إلا خيطًا واهيًا تبدو خيوط العنكبوت أمامه أمراسًا غليظة مفتولة، ولكن حاشا لله أن تكون مهنة، رأى فيها الرسول (ﷺ) تسعة أعشار الرزق، على هذا النحو.

فإذا أتينا إلى الرياضة، وجدنا كل مهتم جاد بها يؤكد أهمية الأخلاق الرياضية. إن الخداع والكذب والقسوة، سواء تبدت في تعاطي المنشطات، أو في محاولة خداع الحكام، أو في تحويل المباريات الجميلة إلى معارك حربية، أو في انتقال الجماهير من التشجيع الحماسي الفرح، إلى مهرجان للبذاءة والعدوانية والتخريب. أقول: إن كل هذا، يقضي على الرياضة ويعيدها –نزولاً– من مكانتها الرفيعة إلى أصولها العدوانية الفجة المهلكة، بعد كل ما بذلته وهي تتسلق معارج الإعلاء أو التسامي، حسب رأي فرويد.

وبعبارة مختصرة، فإن الأخلاق هي ضمانة الحياة الإنسانية، وعلينا ألا ندخر وسعًا في تأكيد المحتوى الأخلاقي للنشاط الإنساني، ولا في السعي إلى بث روح الأخلاق وقيمها وممارساتها في كل سلوكنا.

ليس التواصل استثناءً من كل هذا، بل لعله يأتي في مطلعه وعلى قمته. وهو يجد – كما في المجالات الأخرى– من يشكك في أخلاقيته، ويتساءل: أليست دراسة المرء لقواعد التواصل، وتدربه على مهاراته وفنونه هي –أولاً– وسائل تسهل على هذا المتدرب خداع الآخرين بمعسول الكلام، ويقلب الحقائق لتحقيق أغراضه الخاصة؟ أو لا نكون – بتعليم مهارات التواصل– قد وفرنا للكذب والخداع والتلاعب أساسًا علميًّا وأكاديميًّا، ومنحنا هذه الخصائص السلبية شهادة جدارة، بعد أن جردتها الأخلاق من كل شهادة؟ ثم ألا تسعى دراسة مهارات التواصل – فيما تسعى إليه– ثانيًا إلى تعليم المرء ضبط النفس عند الغضب، وهو أمر قد يعني تخلينا عن خصائص طالما أعلى تراثنا من شأنها، مثل الحمية والنخوة والكرامة، ويجعلنا نطأطئ رؤوسنا أمام الإهانة؟ بل لعل الأمر يمضي أبعد من هذا، فيجعلنا نترك الأذى يلحق بالشرف

الرفيع من دون أن تراق على جوانبه نقطة دم واحدة، بل ربما نقطة ماء واحدة؟ وكل ذلك إكرامًا لمهارات التواصل، وسعيًّا للتبجح بامتلاكنا للذكاء العاطفي خصوصًا والتواصل عمومًا. وبعبارة واحدة، ألسنا نخبئ – باستخدام هذه المهارات – ضعفنا وعجزنا عن الرد المباشر على الإهانة؟

ليس هناك ما هو أبعد عن الحقيقة من هذا، فليست البراعة التواصلية غشًّا وخداعًا، وليس الحلم والمداراة ضعفًا وتخاذلاً، ولكن ما يزين لنا هذا الاعتقاد أمران اثنان: الأول: هو ذلك التجاور –بل الاتصال الجدلي – بين القيم، بحيث يؤدي الإفراط أو التفريط في أحدها إلى الانقلاب إلى ضدها. وقد كان "أرسطو" يعتقد أن الفضيلة وسط بين رذيلتين. فالثناء المنصف الملائم على شخص معين فضيلة، فإذا بالغنا في ذلك، فإننا سننتقل إلى قيمة سلبية هي المداهنة أو الرياء أو النفاق. وكذلك – في المقابل – فإننا إذا حجبنا هذا الثناء عمّنْ يستحقه فإننا نكون قد انتقلنا إلى قيمة سلبية هي العدوانية أو إنكار فضل الآخرين. لذلك فإن المرء قد يخطئ فيخلط بين المداراة المحمودة والكذب الذميم، لأن نهاية الأولى تكاد أن تقع على تخوم بداية الثاني. وقل الأمر ذاته عن إمكانية الخلط بين الصدق الحميد والصدق الفج، وبين توكيد الذات والعدوانية، وبين التواضع وتصغير الذات، وبين حسِّ الفكاهة اللطيف والتهريج المجوج. أي أن المشكلة تكمن هنا في عجز المرء – ربما بحسن نية – عن التمييز بين نهاية سلوك إيجابي وبداية سلوك سلبي، وتحديد النقطة التي ينتهي الأول عندها ليبدأ الثاني. فإذا فشل المرء في رسم هذه الحدود، غدت القيم السلبية والإيجابية بالنسبة له متداخلة تمامًا كبقع زيت متجاورة ومتمددة، تبدأ منفصلة ثم لا تلبث أن تتداخل فلا يعود من الممكن التمييز بينها.

مثل هذا الاختلاط يحدث غالبًا بحسن نية، أو بسوء نية لا شعوري. فالمرء فيه قد يمارس قيمًا سلبية و"لا يعرف" أنه يفعل ذلك، أو أنه يفعل ذلك لأسباب لا شعورية لا يحس بها. فقد ينخرط المرء في التزلف لشخص آخر وهو يعتقد أنه يقوم

بسلوك ودي، أو أنه قد يخفي رغبته في تحقيق مصالح من وراء هذا التزلف فيما قبل الشعور، أو ربما قد تكون هذه الرغبات في مواطن لا شعورية أعمق في النفس. إلا أن الأمر الثاني الذي يزين لنا أن البراعة التواصلية هي مجرد غشّ وخداع، وأن الحلم والمداراة هما في واقع الأمر ضعف وتخاذل، يكمن في سبب أكثر خبثًا، هو ذلك الانقلاب في القيم والمعايير، الذي تجعل المرء "يؤمن" في قرارة نفسه، أن الكذب شطارة، والخداع فهلوة، والحلم ضعفًا ومذلة. وحتى لو لم يكن "يؤمن" بهذا حقًّا، فقد يرى أن هذه هي حال الدنيا هذه الأيام، ومن أراد أن يعيش فيها فعليه أن يفعل ذلك وفق قيمها الشائعة، وليس وفق أي قيم نظرية عفا الزمان عليها، ولا تسمن أو تغني من جوع. وهذا الانقلاب في القيم التواصلية جزء من انقلاب عام في كل قيم الحياة. فقد حلَّ الفن السريع السطحي محل الفن الرفيع، وفقد العلم مكانته وأفسحها للمال، وغاب الجوهر وراء المظهر، وما عادت اللباب تبدو خلف القشور.

على الرغم من شيوع هذه الرؤى المختلطة عن التواصل، إلا أنها ليست حقيقية. ذلك أن دور التخلق في التواصل لا يختلف – ولا يقل أهمية– عن دوره في المجالات الأخرى التي ضربنا أمثلة عن بعضها، فهو ضمانة التواصل النهائية في ألا ينقلب على ذاته وعلى الأطراف المشاركة فيه. صحيح أن التواصل الأخلاقي والتواصل غير الأخلاقي يستخدمان فنيات متشابهة – بل تكاد تكون متطابقة – من استماع وتحدث وحوار وإقناع، إلا أن هذا التشابه يقتصر على الشكل والمظهر فحسب، تمامًا كتشابه قارورتين في الشكل تمامًا، لكن إحداهما مليئة بسم زعاف، في حين أن الأخرى مترعة بماء قراح.

ولما كانت مهمة القيم والفضائل الأخلاقية هي ضبط العلاقات بين الناس، فإن معظم هذه القيم والفضائل تواصلية بالضرورة، إلا أن بعد التواصل يبدو في بعضها أكثر من غيرها على نحو يمكن من التحدث عنها بوصفها قيمًا وفضائل أخلاقية تواصلية يشد التمسك بها من أزر التواصل، ويمنحه عمقًا واستمرارية ودفئًا

ومصداقية. ولكل فضيلة من هذه الفضائل آفة إذا أصابتها نخرت التواصل، فإذا استفحلت واستشرت جعلته ضحلاً، مبتسرًا، باردًا، لا يوحي بالثقة أو الصدق. يمكننا القول أن الفضائل الأخلاقية في التواصل تصدر عن ثلاث قيم مركزية هي : الصدق والمساواة والتسامح، ولكل من هذه القيم وتلك الفضائل آفات تتهددها. وسنعرض فيما يلي هذه القيم وتجلياتها وفضائلها، وكذلك للآفات التي تحيق بها.

أولاً: قيمة الصدق وآفتها الكذب:

إذا كانت الحقيقة هي – كما يقول الفلاسفة – مطابقة ما في الأذهان لما في الأعيان، وينصب أساسًا على العلاقة المعرفية بين الإنسان والعالم، فإن الصدق هو مطابقة المقال لواقع الحال، أو مطابقة الظاهر للباطن، ويدور – في المقام الأول – حول العلاقة بين الناس.

وإذا كان الصدق في صوره الحميدة هو واسطة العقد في فضائل التواصل، فإن نقيضه، الكذب، هو شر آفاته. والمخطط رقم (١) يبين تفاريق الصدق والكذب في التواصل.

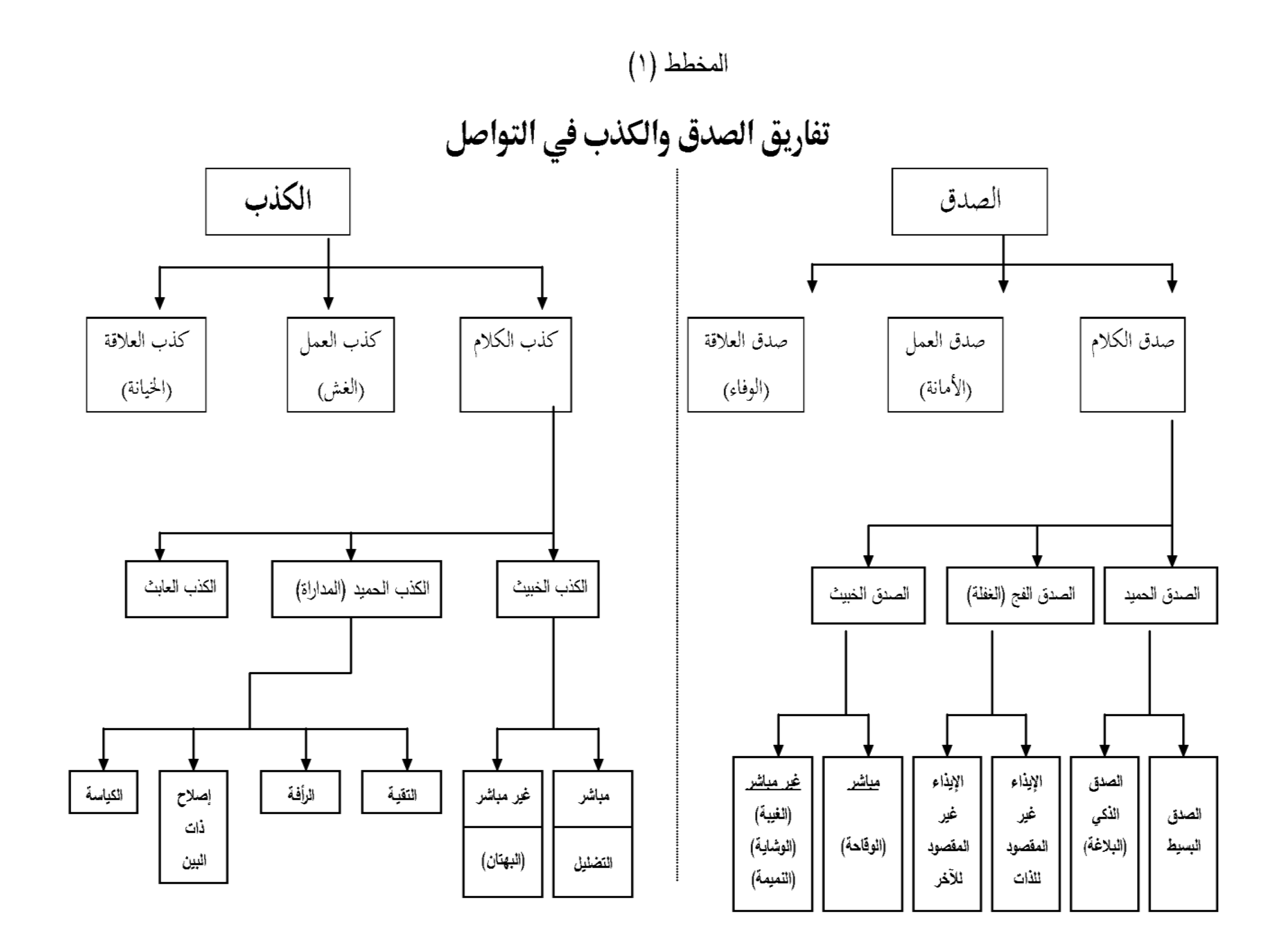
للصدق – كما يتضح من هذا المخطط ثلاثة أقسام عامة :

الأول: صدق الكلام.

الثاني: صدق العمل.

الثالث: صدق العلاقات والالتزامات.

ويتمثل صدق العمل في فضيلة الأمانة، أما صدق العلاقات والالتزامات فيكمن في فضيلة الوفاء أو الإخلاص. وعلى الرغم من الأهمية الواضحة لهذين الصدقين في التواصل، إلا أن صدق الكلام هو الأكثر شيوعًا في هذا المجال، لذلك سوف نحلله بتفصيل أكبر من غيره.


المخطط (١)
تفاريق الصدق والكذب في التواصل
الصدق
صدق الكلام
صدق العمل (الأمانة)
صدق العلاقة (الوفاء)
الصدق الحميد
الصدق الفج (الغفلة)
الصدق الخبيث
الصدق البسيط
الصدق الذكي (البلاغة)
الإيذاء غير المقصود للذات
الإيذاء غير المقصود للآخر
مباشر (الوقاحة)
غير مباشر (الغيبة) (الوشاية) (النميمة)
الكذب
كذب الكلام
كذب العمل (الغش)
كذب العلاقة (الخيانة)
الكذب الخبيث
الكذب الحميد (المداراة)
الكذب العابث
مباشر
التضليل
غير مباشر
(البهتان)
التقية
الرأفة
إصلاح ذات البين
الكياسة

ينقسم صدق الكلام إلى ثلاثة أنواع :

١ - الصدق الحميد: وهو الصدق المطلوب في حياتنا، وفيه يطابق المقال واقع الحال، وهذا الصدق –في عمومه– حميد، وينقسم – بدوره– إلى نوعين فرعيين :

أ) الصدق البسيط: وهذا الصدق لا يتضمن أكثر من قول الحقيقة ببساطة، ويعبر عنه – عادة – بإجابات مختصرة من نوع "نعم" أو "لا" ويجري عادة في مواقف تتسم بالبساطة. وهذا النوع هو الذي يطلب من البائع أن يلتزمه إذا سئل سؤالاً محددًا عن سعر سلعة ما، أو إذا سئل صيدلاني عن توافر دواء ما، أو عن مكان صنعه.. إلخ. ولا يتطلب هذا الضرب من الصدق جهدًا أو براعة خاصة، ولكنه بالغ الأهمية في العلاقات بين الناس.

ب) الصدق الذكي: وهو الصدق المطلوب – تواصليًّا– عندما تعرض قضية صادقة، ولكن عرضها يتطلب ذكاءً في طريقة العرض من حيث وضوحها وتسلسلها والتشويق الذي تثيره، إلى آخر ما هناك من مهارات التواصل. والمهم هو أن تكون القضية صادقة تمامًا، ولكن عرضها على نحو ذكي وجذاب يسهل إقناع الآخرين بها. والحقيقة هي أن هذا الصدق يقع في قلب مهارات التواصل، بل إنه أحد المجالات الرئيسة التي تتجلى فيها هذه المهارات. ولعل من الممكن تسميته "البلاغة".

٢ - الصدق الفج: ويعني هذا الصدق قول الحقيقة من دون مراعاة أية ظروف محيطة، مما قد يترتب عليه أذى أو ضرر للشخص ذاته أو لغيره.

أ) إلحاق الضرر بالذات: قد يتعرض المرء – من دون وجه حق– لخطر كبير إذا قال الحقيقة. وعلى الرغم من أن هذه ليست حالة شائعة إلا أنها ممكنة. وفي هذه الحالة ينبغي أن يكون لدى المرء من الحصافة ما يجعله يحجم عن قول الحقيقة حماية لذاته.

ب) **إلحاق الضرر بالآخر:** وهذه هي الحالة الأكثر شيوعًا، إذ قد يزل لسان المرء فيفشي سرًا، أو يجرح شعورًا، أو يثير غضبًا، وكل هذا من دون قصد. ويعود الصدق الفج بنوعيه إلى ضرب من الغفلة الاجتماعية. وليس من الضروري –بطبيعة الحال– أن تكون هذه الغفلة سمة شخصية ثابتة لدى المرء، وإنما قد ينزلق أي شخص فيها في لحظة من لحظات غياب الوعي والتنبه الاجتماعي. وقد تكون المشكلة أحيانًا فيما يقوله الفرد، أو في الطريقة التي يقوله بها. وفي بعض الأحيان يتخذ هذا الضرب من الصدق الفج موضوعًا للفكاهة والضحك.

٣ - **الصدق الخبيث:** إذا كان الصدق الفج مفهومًا، فإن الصدق الخبيث قد يبدو لنا متناقضًا ذاتيًّا، تمامًا كالدائرة المربعة. لكن هذا الإحساس بالمفارقة سيخف عندما نفهم معنى هذا الصدق الذي يتمثل في الضربين التاليين:

أ) **مباشر:** ويهدف هذا الضرب من الصدق الخبيث المباشر إلى إيذاء الآخر بمواجهته – عن عمد – إما بعيوب موجودة فيه فعلاً بقصد إهانته وتجريحه، أو بمكاشفته –عن عمد أيضًا– بمشاعر المتحدث السلبية إزاءه. والفرق بين الصدق الخبيث المباشر، والصدق الفج الذي يلحق الضرر بالآخر، هو أن الأول متعمد مقصود، في حين أن الثاني ليس كذلك. وهذا هو السبب في أن الأول يعتبر وقاحة بينما لا يعدو الثاني أن يكون غفلة.

ب) **غير مباشر:** إذا كان الصدق الخبيث المباشر يوجه إلى المستهدف ذاته، فإن هناك ضربًا غير مباشر يحاول النيل من المستهدف عن طريق نقل معلومات صادقة يمكن أن تلحق الأذى به إلى الآخرين. ومن صور هذا الصدق، الغيبة، وهي التحدث عن شخص بسوء موجود فيه في غيابه، والوشاية، وهي نقل خبر صحيح عن شخص لصاحب سلطة جائر يمكن

أن يوقع الأذى بهذا الشخص بسبب هذا الخبر، والنميمة وهي السعي بالشر بين الناس بنقل أقوال صحيحة تفوهوا بها، ولكنها توغر صدر بعضهم على بعض. ومحور الصدق الخبيث كله صحة الخبر وسوء النية.

وآفة الصدق هي نقيضه: الكذب، وهو مخالفة المقال لواقع الحال. وينقسم الكذب إلى ثلاثة أنواع عامة هي :

الأول: كذب الكلام : وهو الأكثر شيوعًا في التواصل، لذلك سنتحدث عنه بتفصيل أكبر من غيره.

الثاني: كذب العمل: وهو أن يخالف باطن عمل ما ظاهره، أو ما يزعم صاحبه عنه، لتحقيق مصالح غير مشروعة له، ويسمى عادة الغش.

الثالث:كذب العلاقات: وهو مخالفة السلوك للعهود والمواثيق التي التزم بها الشخص، وذلك لتحقيق أغراض شخصية أنانية، ويسمى عادة: الغدر أو الخيانة.

وكما أسلفت، فإن أكثر هذه الأنواع شيوعًا في التواصل هو كذب الكلام. وينقسم هذا الكذب – بدوره– إلى ثلاثة أشكال :

١ - الكذب الخبيث: وهو إخفاء حقيقة ما، أو استبدالها، أو اختلاقها، أو تشويهها بقصد تحقيق مآرب خاصة ومشبوهة. وينقسم هذا الكذب إلى نوعين:

أ) الكذب الخبيث المباشر: وينصب هذا الكذب على المستهدف منه مباشرة، وذلك بقصد تضليله. وقد تكون هذه الحقيقة التي يقوم الكاذب بالتلاعب بها – بالصور التي ذكرناها– حادثة أو قولاً أو شعورًا أو وعدًا، ويندرج تحت هذا الكذب كل ضروب التضليل الممكنة، ومنها: النفاق والمداهنة والتزلف والتملق، بالإضافة إلى أشكال أخرى كثيرة. ويهدف هذا التضليل عادة إلى تحقيق مكاسب شخصية – غالبًا– ما تكون غير مشروعة –لصاحبه.

ب) الكذب الخبيث غير المباشر : وهذا النوع من الكذب يقوم على نقل أخبار سيئة غير صحيحة عن شخص لشخص آخر، وذلك إما لإلحاق الأذى به أو لتحقيق مكاسب شخصية. ويدعى هذا الكذب "البهتان"، ووجه التشابه بين الغيبة والبهتان هو أن كليهما غير مباشر، ويتضمنان سوء النية. أما الفرق بينهما ففي صحة الخبر المنقول، إذ إنه في الغيبة صحيح، أما في البهتان فهو ليس كذلك. إلا أن الاثنين خبيثان ينخران في التواصل كما ينخر السوس في الخشب.

٢ - الكذب الحميد (المداراة): سوف يثير تعبير "الكذب الحميد" إحساسًا بالمفارقة يشبه ذلك الذي أثاره "الصدق الخبيث"، إلا أن هذا الإحساس سوف يتبدد، عندما ندرك أهمية الكذب الحميد، أو ما يمكن تسميته بالمداراة. ذلك أن الحياة الاجتماعية ليست بسيطة إلى درجة يستطيع المرء فيها أن يكون صادقًا دومًا. ففي بعض الأحوال قد يضطر المرء إلى أن يكون مقاله مخالفًا لواقع الحال، ويتخذ هذا الاضطرار أشكالاً أربعة:

أ) التقية: وهي تتضمن الكذب للخلاص من شر داهم، أو تجنب الاصطدام بسفيه.

ب) الرأفة: وفي بعض الأحوال قد يضطر المرء إلى إخفاء حقيقة ما عن شخص رأفة به، كالطبيب الذي لا يخبر المريض بمرضه العضال إذا لاحظ أن مثل هذا الخبر يمكن أن يسبب له انهيارًا نفسيًّا يزيد من فداحة مرضه.

جـ) إصلاح ذات البين : وهو نقيض النميمة، فإذا كان هناك حكيم يتوسط بين صديقين أو زوجين، فلا داعي أن ينقل بينهما ما يزيد في الهوة التي تفصلهما عن بعضهما، حتى لو كان ما سينقله صحيحًا.

د) الكياسة: وهي ما تقتضيه مطالب اللياقة الاجتماعية، كتوجيه مجاملة لطيفة حتى لو لم يكن مضمونها صحيحًا تمامًا، فإذا زارك شخص في وقت غير مناسب، وسألك إذا كان قد سبب لك إزعاجًا، فقد تميل إلى إنكار ذلك إنسجامًا مع دواعي الكياسة.

٣ - الكذب العابث: وهو عمومًا كذب غير محمود، يمارسه بعض الناس من أجل التسلية والمزاح. وإذا كنا لم ندرجه في الكذب الخبيث فلاختلاف أهدافهما. ولكن هذا لا ينفي أنه يجدر بنا تجنبه، ومن أمثلته برنامج الكاميرا الخفية.

ماذا نستنتج من كل هذه التفاريق للصدق والكذب؟

١ - إن كل ضروب الصدق —عمومًا— ضرورية للتواصل ومفيدة له باستثناء الصدق الفج والصدق الخبيث، فهما مؤذيان له.

٢ - إن كل ضروب الكذب — عمومًا— ضارة بالتواصل ومؤذية له، باستثناء الكذب الحميد فهو مفيد له.

٣ - أن أهم تفاريق الصدق والكذب التي تبرز في مهارات التواصل وتتجلى من خلاله هي: الصدق الذكي (البلاغة) والكذب الحميد (المداراة)، فكلاهما يكشفان عن براعة تواصلية خاصة، تميز من يتمتعون بالذكاء التواصلي.

ثانيًا: قيمة المساواة وآفتها التمييز:

المساواة قيمة جوهرية في الدين والأخلاق والسياسة والاجتماع الإنساني. صحيح أن الناس يتفاوتون في حظوظهم من الذكاء والموهبة والثروة والسلطة والجمال، لكن هذه أعراض لا تمس الجوهر الإنساني النقي الذي يتساوى الناس فيه جميعًا. إلا أن ما يحدث عادة هو أننا قد نعتقد أن تفاوت الأعراض يعني تفاوت الجواهر الإنسانية. ويصدر هذا الاعتقاد الزائف عن ثعبانين، الأول هو: الأنانية التي قد تزين لنا الولوغ في سوء استخدام الأعراض الحسنة التي تمتلكها في التمييز بين الذات والآخر، والثاني، هو الضغط الاجتماعي الذي يجعل الشخص الذي لا يمتلك

مثل هذه الأعراض يتوهم أنه أقل من غيره في الجوهر الإنساني، وأنه سيبقى طوال عمره كالعين التي لا تعلو على الحاجب.

تتجلى قيمة المساواة في فضائل مختلفة تقابلها آفات خاصة بها على النحو التالي:

١ - فضيلة التواضع وآفتها الكبر: التواضع في جوهره إقرار بالمساواة على الرغم من تباين الأعراض. إنه إيمان عميق بهذه المساواة. فإذا غاب هذا الإيمان واعتقدنا أن تفاوت الأعراض موجب لتفاوت الجواهر، فإن هذا يعني أن آفة الكبر قد استشرت واستفحلت، وراحت آثارها تتخذ صورًا شتى لفظية وغير لفظية: فنرى رب العمل يتحدث بلهجة سلطوية مع العامل، والغني يتعالى على الفقير، والجميلة تختال على مَنْ هي أقل منها جمالاً.. إلخ. بل لقد تأسست قواعد اجتماعية وسلوكية لممارسة الكبر، فنرى "الأدنى" يخاطب "الأعلى" بلقبه، بينما هذا الأخير يخاطب الأول باسمه مباشرة. ويمتد هذا التمييز إلى مختلف جنبات السلوك. ويؤثر هذا الكبر على علاقات التواصل، ويبث فيها احساسات الإحباط والحسد والصغار. لذلك فإن على المرء أن يتمرس – لتحقيق تواصل أخلاقي– بالتعامل مع الجوهر الإنساني البسيط، وتجنب مظاهر الكبر المختلفة.

٢ - فضيلة الإقرار بحرية الآخر، وآفتها التسلط: يشكل احترام حرية الآخر في إدارة حياته على النحو الذي يراه مناسبًا، وفي اتخاذ القرارات التي تمكنه من ذلك، فضيلة أساسية في التواصل. ذلك أن مثل هذا الإقرار بحرية الآخر واحترامها يسبغ على التواصل ذاته إحساسًا عميقًا بالحرية والأصالة، ويجعله مريحًا لأطرافه. فإذا أصابت هذه الحرية آفة التسلط، انقلب التواصل إلى علاقة غير متوازنة، تقوم على القهر والقسر وما يترتب عليهما من إحباط وخوف، وكذب خبيث مثل النفاق والمداهنة.

٣ - فضيلة الإقرار بحق الآخر في معرفة الحقيقة وآفته الكذب: وقد تحدثنا عن هذا الموضوع بالتفصيل في سياق الحديث عن الصدق والكذب.

٤ - فضيلة احترام الذات وآفتها الصغار : قد تتمكن – في بعض الأحيان – من المرء مشاعر النقص ذات الأصول اللاشعورية العميقة أو ذات الأصول الواعية. يضاف إلى ذلك أن المرء قد ينزلق في أخذ الجواهر بجريرة الأعراض، فيعتقد أن جوهر الآخرين أهم من جوهره لمجرد أنهم يتمتعون بأعراض أكثر منه. وقد تسري هذه المشاعر في السلوك لتتبدى في صورة صغار يحس به المرء ويتصرف وفقًا له، فتراه يبدي مظاهر الخضوع المختلفة، على نحو يجعل الآخرين يوغلون في التسلط عليه، أو يدفعهم إلى الشعور بالملل منه، والإحساس بفقر العلاقة معه. وسوف يدخل سلوك الصغار وشعوره صاحبه في دائرة مفرغة، يزداد إحساسه بالصغار فيها على نحو يحبط مساعيه في حياته وتجعله فريسة للاضطراب النفسي والنبذ الاجتماعي.

٥ - فضيلة الإنصاف وآفاتها المكابرة: ويعني الإنصاف الإقرار بحقوق الآخرين، والاعتراف بخصائصهم وقدراتهم وإنجازاتهم الإيجابية، وتوجيه الشكر والثناء لهم حيث يستحقونه، كما يعني اعتراف المرء بحدوده وعيوبه وأخطائه وعدم التردد في الاعتذار عمّا يرتكبه فيها. وآفة الإنصاف المكابرة، وتتضمن دفن الرأس في الرمال حتى لا يقر المرء بايجابيات الآخرين، كما يدفع المرء إلى الإيغال في الخطأ، ورفض الاعتذار لمَنْ أخطا في حقِّهم. وواضح أن هذه الآفة تسمم التواصل وتقطع أواصره.

ثالثًا : فضيلة التسامح وآفتها الحقد:

ليس التسامح فضيلة تواصلية لأنه يحافظ فقط على استمرارية العلاقات، ويخفف من التوتر الذي يمكن أن يكتنفها، ولكنه فضيلة لثلاثة أسباب أخرى: الأول هو أن الإنسان كائن معرض للخطأ والسهو والزلل والانفعال، فذلك من جملة

طبيعته، والوعي بهذا الأمر يشجع على التسامح مع أخطائه. أما السبب الثاني فهو تواصلي بصورة محددة. لقد لمسنا مدى تعقيد العملية التواصلية وتكثر عواملها، لذلك فإن الوقوع في أخطاء تواصلية يصبح واردًا تمامًا في ضوء هذا التعقد والتكثر. أما السبب الثالث فهو أن الظروف الأسرية والمدرسية والاجتماعية قد لا تتيح للمرء تعلم المهارات التواصلية وممارستها باتقان، فتراه ينزلق في أخطاء كثيرة، مثل الصدق الفج. فإذا أخذنا كل هذه الأسباب بعين الاعتبار، فإن قدرتنا على التسامح تزداد وتتسع. أما إذا تمكنت آفة الحقد من نفوسنا، فسوف يغدو طعم الحياة في أفواهنا مرًا، ومشهدها أمام عيوننا أسودًا، وسيتحول الناس إلى أعداء يتربص بعضهم ببعض.

إلا أن علينا ألا ننسى تجاور الفضائل والآفات الذي تحدثنا عنه في البداية، بحيث قد ينتقل المرء من فضيلة إلى آفة من دون أن يشعر، كأن ينتقل المرء من المداراة وهي كذب حميد إلى المداهنة وهي كذب خبيث، أو ينتقل من صدق ذكي إلى كذب خبيث. وربما بالغ المرء في احترام الآخر فجاوزه إلى تصغير الذات، بل ربما بالغ في تقدير الذات فتجاوزه إلى الكبر. لذلك فإننا نلمس هنا الحاجة إلى وجود نوع جديد من الذكاء هو الذكاء الأخلاقي. فإذ كان الضمير يوفر حسن النية اللازم، فإن الذكاء يضبط حركة المرء الأخلاقية، ويشحذ رؤيته للتخوم والحدود بين الفضائل والآفات.

الفصل الثالث عشر

تعليم التواصل

" قال ملك الهند لولده: يا بنّي، أكثر وأمعن النظر في الكتب، فإن ثلاثة لا يستوحشون في غربة : الفقيه العالم، والبطل الشجاع، والحلو اللسان الكثير مخارج الرأي ".
(العقد الفريد : أحمد بن عبد ربه)

على الرغم من أن المرء لا يستبعد – على الإطلاق – وجود أصول وراثية للذكاء التواصلي بمكوناته المختلفة، إلا أن هذا لا يعني – على الإطلاق أيضًا – تجاهل دور البيئة في تشكيل هذا الذكاء سواء انصرف هذا التشكيل للخير أو الشر. إذ أن الإنسان – كما يذهب "بيتر مدور" في عبارة بليغة – هو نتاج الوراثة مائة بالمئة، ونتاج البيئة مائة بالمائة أيضًا. صحيح أن توافر جملة جينات تواصلية – قد تكشف عنها الخريطة الجينية في العقود المقبلة في هذا القرن – يمكن أن تجعل تعلم السلوك التواصلي سلسًا ويسيرًا، نظرًا لتضافر الطبيعة والتربية، إلا أن الاستسلام لسطوة هاجس الوراثة سيجعل الإنسان عاجزًا عن التحكم في مصيره. ثم إن خضوع الإنسان للوراثة في الخصائص السلوكية يختلف عن خضوع الحيوان، فالإنسان قادر – بفضل الارتقاء الفريد لدماغه – على التأمل في نفسه وعلى مغالبة هواه الوراثي، بل وقادر أن يحدث تغيرات مهمة في سلوكه. ثم إنه منفتح على التعلم والتطور، وليس منغلقًا على برنامج وراثي صارم يتحكم في كل تفاصيل هذا السلوك. لذلك – وحتى لو كانت هناك أصول موروثة للذكاء التواصلي – فإن التربية والتعليم يمكن أن يلعبا دورًا حيويًّا في تنمية هذا الذكاء وتطويره.

يتأثر الطفل في نموه داخل جدران منزله – أولاً – بجملة عوامل منها:

١ - النماذج المتاحة للطفل للملاحظة والتقليد.

٢ - توافر أشخاص ملائمين يتوحد الطفل معهم ويتقمص شخصيتهم.

٣ - إشباع الحاجات الجسمية والنفسية.

٤ - الثواب والعقاب.

يرتبط نمو الذكاء التواصلي ومهاراته المختلفة بهذه العوامل جميعًا، وسنلقي نظرة عجلى عليها، وعلى الوجوه التي تؤثر فيها على التواصل.

١- نماذج الملاحظة والتقليد:

الأطفال مراقبون نشطون، تحركهم دوافع قوية للفضول والاستكشاف. ثم إن لديهم نزعة قوية لتقليد ما يرونه. فإذا توافر لديهم في البيت أبوان يتمتعان بذكاء تواصلي مرتفع، ويمارسان مهارات التواصل بكفاية، فإن الطفل سيبدأ بتعلم أول دروسه في التواصل الحسن منذ نعومة أظفاره، ومن دون جهد يذكر. بل إن هذا السلوكي التلقائي للأبوين فيما بينهما، ومع طفلهما، ومع الآخرين، سوف ينشر في أرجاء البيت مناخًا تواصليًّا يفوح فيه كالعطر الذي سوف يتنشقه الطفل أنى ذهب في هذا البيت، وسوف يتمثله الطفل على مهل في سياقات طبيعية، فيتمكن من نفسه وينبث في سلوكه على نحو يكاد يكون لا شعوريا.

وعلينا ألا ننسى أن هناك أشخاصًا آخرين في البيت سيقدمون نماذج أخرى للملاحظة والتقليد، قد تكون في بعض الأحيان أقوى في تأثيرها من الأبوين، وهؤلاء الأشخاص هم الإخوة والأخوات، بل الأقارب والزوار. ويتفاوت تأثير هؤلاء بمدى تواجدهم في البيت، أو بنوعية التأثير الذي قد يمارسوه خلال تفاعلهم مع الطفل. إن وعي الأبوين بدورهما كنماذج للملاحظة والتقليد، وإدراكهما لدور الآخرين كنماذج مماثلة، سوف يزيد من اهتمامهما بتكثيف النماذج الحسنة في سلوكهما. إن الحوار الهادئ بين الزوجين، وتجنب التعبير الفج عن الغضب، وحسن الاستماع والتحدث مع الآخرين، كل هذا من شأنه أن يبرز نماذج ملائمة للطفل يقلدها

ويحتذيها. ولا تقتصر نماذج الملاحظة والتقليد على الناس الذين هم من لحم ودم، وإنما يتعدى ذلك إلى النماذج التخيلية، كتلك التي يراها الطفل في كتب الأطفال وأفلام التلفاز وألعاب الحاسوب. إن الطفل يكتسب كثيراً من العادات التواصلية من النماذج التي تقدمها وسائل الثقافة والإعلام. فإذا كانت الأفلام – على سبيل المثال– من النوع المبتذل الذي يكثر فيه الصياح وسفيه الكلام وفج التعامل، فإن الطفل يغدو معرضًا لمخاطر اكتساب هذا السلوك، خصوصًا إذا حدث كل هذا في سياق كوميدي مقترن بضحك الأبوين والإخوة، مما قد يعطي الطفل إنطباعًا بأن هذه السلوكات إيجابية، ويسهل تمثلها وتقليدها. توفر النماذج الإيجابية المبكرة فرصة تعلم ثرية، خصوصًا أنها تتم في سياقات طبيعية، وفي سن ملائمة لهذه التعلم، وستغني –إذا تحققت – عن جهود تعليم في المستقبل لن تكون بنفس السهولة، بالإضافة إلى أنه قد تلزمها جهود إضافية لمحو العادات السيئة التي ترسخت.

٢- التوحد أو التقمص :

لا يقتصر اكتساب الطفل للسلوكات والاتجاهات والعادات على الملاحظة والتقليد. إذ إنه يمضي إلى أبعد من هذا. فإذا تضافر حب الطفل لأبيه وإعجابه به وإدراكه للتشابه بينهما فإن التعلّم بالملاحظة سيتحول إلى قوة هائلة حقًّا. إذ سيتوحد الطفل بأبيه و الفتاة بأمها فيحذوان حذوهما في كل ما يفعلانه، فكأن الابن وأبيه تمازجا ليغدوا شخصًا واحدًا، ويروح الطفل يتشرب سلوك والده كما يجذب مغناطيس قوي برادة الحديد. فإذا كان الأب يمتلك ذكاء تواصليًّا مرهفًا يتجلى في مهارات سلوكية تواصلية رفيعة وفعالة، فإنها ستنتقل بسهولة وقوة مدهشتين –على نحو يكاد يكون في معظمه لا شعوريًّا– إلى الابن. تبرز آليات التقليد والتوحد مسؤولية الأبوين الكبرى في توفير مناخ تواصلي صحي، ونماذج إيجابية في

البيت، فإذا توافرت مثل هذه النماذج، وساد البيت مثل هذا المناخ، فإن الطفل سوف يقطع شوطًا كبيرًا في رحلة تعلم التواصل الإيجابي دون صعوبة تذكر.

٣- إشباع الحاجات الجسمية والنفسية:

ذكرنا في موضع سابق من هذا الكتاب علاقة الصحة النفسية بكل من مفهوم الذات والتواصل. وترتبط الصحة النفسية إلى حد بعيد للغاية باشباع الحاجات الجسمية والنفسية.. توفر الصحة النفسية والجسمية تربة خصبة تيسر تعلم مهارات التواصل. إن الأثر المباشر لإعاقة إشباع الحاجات عمومًا هو الإحباط، والنتيجة الأكثر احتمالاً وشيوعًا في الحدوث نتيجة للإحباط هي العدوان، والعدوان مع كل متعلقاته من غضب وهياج يمزق التواصل أشلاء، في حين أن الطمأنينة الجسمية والنفسية الناجمة عن الإشباع الملائم للحاجات، تجعل المرء أكثر استعداداً لممارسة مهارات تواصلية إيجابية وفعالة. وإذ يهتم الأبوان على نحو خاص بإشباع الحاجات النفسية لدى الطفل مثل الحاجة إلى الحب والانتماء وتقدير الذات واللعب، فإنهما سيمنحان حياته النفسية هدوءاً وسعادة، يجعلانه أكثر قدرة على التواصل مع الآخرين على نحو مطمئن وودود. وعلى نقيض ذلك، فإذا عانى الطفل من إحباط هذه الحاجات في طفولته، كأن يشعر أنه غير مرغوب به، أو يكون هناك ثمة تمييز بينه وبين اخوته، أو تعرض لمعاملة سيئة، أو إذا كان البيت ذاته تعصف به رياح الخلاف والتوتر، فإن هذا سيترك في نفسه مرارة وسوداوية تنعكس على علاقاته مع الآخرين.

٤- الثواب والعقاب:

تذهب إحدى قواعد علم النفس الشهيرة إلى أن السلوك الذي يكافأ يميل إلى الاستقرار والتكرار، أما السلوك الذي لا يحظى بمثل هذه المكافأة فإنه يميل إلى الانطفاء. ولا يخرج السلوك التواصلي عن هذه القاعدة الذهبية. إن اهتمام الأبوين

بمكافأة السلوكات التواصلية الإيجابية عند أطفالهما سوف يلعب دورًا أساسيًّا في ترسيخ السلوك التواصلي. إن إعطاء الطفل انطباعًا واضحًا بالتقدير والرضى عندما يستمع بصورة جيدة، أو عندما يتحدث بصورة ملائمة، أو عندما يضبط نفسه عند الغضب أو عندما يقر بخطئه، سوف يمنحه مكافأة ثمينة سوف تسهم في انطفاء السلوكات السلبية، في حين أن التواني عن السعي لغرس بدائل عنها، سوف يجعلها تستفحل وتستشري. وبطبيعة الحال فليس المقصود بالعقاب هو العقاب البدني أو المهين للطفل، وإلا فإن هذا الطفل قد يعتقد أن هذه هي الطريقة المناسبة للتوجيه، وقد يمارسها في المستقبل مع أولاده. إن العقاب العقلاني المتبصر يشكل – بحد ذاته– فرصة سانحة لتعليم التواصل أيضًا. فعندما أعطي الطفل –إذا أخطأ– إحساسًا عميقًا بأني أحبّه حبًّا جمًّا، وأن اعتراضي لا ينصب عليه بمقدار ما ينصب على السلوك الخاطئ الذي اقترفه فقط، وعندما استخدم لغة حانية وحازمة عندما أتحدث معه وأشرح له خطأه وأوجهه، وامتنع عن أي سلوك يشعره بالإهانة أو يشعل في ثناياه غضبًا مكبوتًا لا تحمد عواقبه، أقول، بمقدار ما أفعل ذلك كله، فإني أعطيه درسًا في التواصل الفعال والإيجابي.

فإذا انتقل الطفل – ثانيًا– إلى المدرسة، فإن الآليات ذاتها سوف تعمل في تعليمه التواصل الفعال أو السلبي. وسيلعب المعلم الدور البارز هنا، فهو النموذج الذي يلاحظ ويقلد ويحتذى، وهو كذلك موضوع الحب الذي يمكن أن يتوحد الطالب معه، وهو – بالإضافة إلى هذا وذاك– يمتلك صلاحية الثواب والعقاب. فإذا كان المعلم نموذجًا تواصليًّا فعالاً يضرب بسلوكه ذاته – الأمثلة التواصلية الحسنة من تحدث واستماع وروية وتعاطف وقدرة على الحوار.. الخ، فإن الطفل / الطالب سيحظى في هذه الحالة بفرصة ثرية لمواصلة رحلته التواصلية الناجحة. يضاف إلى ذلك أن الطفل سينخرط في المدرسة في بحر من التواصل، وسيختبر مهاراته في ذلك، وسيروح أقرانه يعرضون عليه نماذج شتى –إيجابية وسلبية– في التواصل سيتأثر بها،

وستسهم في بناء شخصيته التواصلية. لذلك يترتب على المعلمين والإداريين في المدرسة أن يعوا أدوارهم كنماذج تواصلية مهمة. وفي هذا السبيل تبرز أهمية تدريب المعلمين على مهارات التواصل الفعال –قبل انخراطهم في الخدمة وفي أثنائها – من خلال محاضرات وورش عمل وغير ذلك في وسائط التدريب، فيروح المدرس ينتقل في سنوات عمله عبر مستويات التدريب المختلفة مرتقيًّا من العام إلى الخاص، وإذ يتسع وعيه التواصلي ويتعمق، فإنه يبدأ بمعالجة عيوبه التواصلية، واكتساب المهارات المطلوبة. وسوف يزداد اهتمامه بهذه المهارات عندما تصبح ركنًا أساسيًّا في الإشراف التربوي على المعلم توجيهًا وتقييمًا.

فإذا أتينا إلى المناهج المدرسية، فإن مهارات التواصل يمكن أن تعلم بأسلوبين أساسيين يشبهان إلى حد كبير أساليب تعليم التفكير والتربية البيئية والمواطنة. فإما أن تُشَرَّب دروس التواصل ومهاراته في المواد المختلفة، وتنسج في سياق هذه المواد على نحو طبيعي، فتجد في دروس اللغة العربية واللغة الإنجليزية والاجتماعيات والعلوم، إلماعات شتى للتواصل، يتم إعدادها بذكاء، بحيث تنسل إلى وعي الطفل ولا وعيه بخفة ومن دون عنت أو اصطناع، وإما أن تفرد مادة خاصة لمهارات التواصل تتدرج عبر سنوات الدراسة، تمامًا كما تتدرج المواد الأخرى. ويفضل في هذا المقام اتباع الأسلوبين معًا ضمانًا لتحقيق الهدف المنشود. وكم من المفيد أن يكون بين كتب الطفل المدرسية كتاب عن التواصل، يعد بصورة جذابة ومشوقة، ويُدرَّس بطرائق عملية تشد انتباه الطفل وتمتعه.

وإذا كان التعاون بين البيت والمدرسة قد غدا بديهية لا يجادل أحد فيها، فإن هذا التعاون يمكن أن يمتد لتعليم الطفل مهارات التواصل. لذلك يمكن أن تقيم المدرسة بعض المحاضرات والندوات وورش العمل لزيادة وعي الآباء والأمهات بالتواصل وفنياته، على نحو يجعل الطفل يعيش في مناخات تواصلية فعالة، سواء أكان هذا في

البيت أم في المدرسة، وتدعم المؤسستان بعضهما في هذا المجال، بدل من أن تضيع إحداهما ما صنعته الأخرى.

فإذا انتقل الطالب إلى الجامعة اتخذت دراسته للتواصل أبعادًا أكثر تخصصا بالمادة التي سيدرسها. ونحن نجد اليوم أن الجامعات بكلياتها المختلفة – راحت تثري مناهجها بمساقات عن التواصل، وهذا أمر طبيعي، إذ مهما كان تخصص الطالب فلا بد من أنه محتاج للتواصل سواء أكان معلمًا أو صيدلانيًّا أو طبيبًا أو مهندسًا. يضاف إلى ذلك أن الطالب يكون قد اقترب –نسبيًّا من تشكيل أسرة، وسوف تقوم الجامعة بدور اجتماعي مهم عندما تزيد من وعي هذا الطالب بأبعاد التواصل الأسري وفنياته، وهو أمر يمكن أن يساعد في إثراء هذه العلاقات –في المستقبل– وصيانتها وحمايتها من التفكك. بل إن التواصل يرتبط إلى حد كبير بالمواطنة، ما دام يمكن أن يوجه المرء إلى أساليب التفاعل الإيجابي مع المواطنين الآخرين في مختلف مواقعهم.

فإذا انتقلنا إلى المجتمع – على اتساعه – ثالثًا، فإن المؤسسات المهنية المختلفة ستتحمل مسؤولية في تدريب العاملين فيها على مهارات التواصل، وسوف يعود هذا بالخير على المؤسسات ذاتها، وعلى منْ يتعاملون معها. بل إن ربط ارتقاء العامل المهني باجتيازه لدورات تدريبية في التواصل سيمنح الأمر جدية، شريطة أن ينفذ بأساليب مشوقة تجعل العاملين يسارعون إليها برغبتهم، لا أن ينظروا إليها كعبء إضافي ثقيل.

وعلى الصعيد الاجتماعي ذاته، فإن على وسائل الاتصال الجماهيري بأشكالها المختلفة مسؤولية بارزة في هذا المضمار. فبالإضافة للمحاضرات والندوات وسُبل الإعلام الأخرى، فإن وعي مؤلفي الدراما التلفازية بأهمية مهارات التواصل سيجعلهم يضمنوها في أعمالهم المختلفة سواء أكانت موجهة للصغار أو الكبار، كما سيحثهم

على تجنب تقديم نماذج تواصلية سلبية على نحو جذاب يزين للناس تقليدها. ولا يقتصر الأمر بطبيعة الحال على الدراما، وإنما تتعداه -بل وتسبقه- برامج الحوار المختلفة، فإذا أتت هذه البرامج مراعية لآداب التواصل ومهاراته، وخالية من الهياج والانفعال والمقاطعة والشتم والسخرية وما إلى ذلك من مظاهر تواصلية سلبية، فإن التلفاز سيقوم بمهمة اجتماعية حيوية. ولن يفوتنا هنا الإشارة إلى أن صفحات الإنترنت تحفل بمواد ثرية للغاية في مجال مهارات التواصل والتدرب عليها.

وتمتد المسؤولية ذاتها إلى كل من يتصل بالجماهير عمومًا كخطباء المساجد الذين يجب أن يضربوا في سلوكهم التواصلي نفسه، وفي مواعظهم ونصائحهم أمثلة صالحة في الحض على التواصل الفعال، خصوصًا وأن مثل هذا التواصل يقع في صلب ديننا الحنيف وآيات القرآن الكريم، والأحاديث الشريفة التي رصعت صفحات هذا الكتاب ببعض منها، شواهد بارزة ناصعة عن قيم التواصل وفضائله.

الفصل الرابع عشر

ثمار التواصل

ليس التواصل الفعال مجرد شرط لا غنى عنه لأداء وظائف مختلفة مثل التعلم وإقامة العلاقات وإشباع الحاجات وتحقيق الأهداف، ولكنه – أيضًا – دوح ناضر إذا لقى ما يستحقه من العناية، فإن منظره الجذاب، وعبير وروده، وثمار أشجاره الدانية وقطوفها، سوف تعم على مَنْ يهتمون به، ويعيشون في مهب نسائمه، ويتفيأون وارف ظلاله. ومن هذه الثمار:

أولاً: تقوية الروابط الاجتماعية:

تتفكك كثير من الروابط الزوجية والأسرية، والروابط بين الناس عمومًا، بسبب افتقارهم إلى مهارات التواصل الفعال. إن الاستسلام للغضب، وغياب التعاطف مع الآخر، وضعف الاستماع، والعي عن التعبير اللفظي الملائم، كل ذلك يمكن أن يوهن العلاقات والروابط الاجتماعية بل ويمزقها. لذلك يوفر التمتع بمهارات تواصلية عالية فرصة واسعة لإنشاء العلاقات الاجتماعية، والمحافظة عليها، ومعالجة آفاتها. لننظر على سبيل المثال إلى العلاقات الزوجية: رجل وامرأة لكل منهما تركيبة وراثية مختلفة، وتاريخ خاص به، وعاشا في بيئة مختلفة، يتخذان قرارًا بالعيش معًا، ويفترض أن هذا القرار أبدي، إنهما سيواجهان الحياة معًا، ويربيان أطفالهما معًا. تواجه هذه العلاقة صعوبات شتى، وهذا أمر طبيعي، إلا أن هذه الصعوبات يمكن تجاوزها بتواصل حميم متعاطف. ترى كم من الأزواج يجلسون – عندما تواجه علاقتهم صعوبات – ويتحاورون بهدوء، ويحاولون النفاذ إلى عوالمهما المتبادلة، والتعاطف مع مشاعرهما المختلفة؟ ترى كم يفعلون هذا بدل التورط في شجار لن يفضي إلا إلى التوتر والمرارة، وربما الكراهية في نهاية الأمر. كم من الزيجات سقطت

بسبب غياب الذكاء العاطفي والاجتماعي، وبسبب ضعف الحساسية للإشارات التي يصدرها الآخر شعوريًّا أو لا شعوريًّا؟.

لا تقل علاقات الأبوين مع أطفالهما تأثرًا بالتواصل عن العلاقة الزوجية. إن التنشئة فعل تواصلي إلى حد كبير. فقد ينسى الآباء أهمية تواصل مثمر مع الأبناء ليلجأوا بدل ذلك إلى التمرس وراء تسلط غاشم باسم السلطة الأبوية. كم من الآباء يستبد بهم الغضب فينفجرون على نحو يثير الخوف والإحباط في نفوس أطفالهم؟ وكي يجلس الآباء مع هؤلاء الأطفال فيستمعون لهم بصبر ومهارة، ويتعاطفون معهم، ويحاوروهم بعقلانية؟ وبالمقابل عندما يكبر الأبناء وقد فشلوا في تعلّم المهارات التواصلية كم سيثيرون من مرارة لدي الآباء نظرًا لهذا العجز التواصلي الذي يبدو وكأنه سداد دين سلبي، أو انتقام آجل لا شعوري بين الأجيال.

ويمتد أثر التواصل إلى العلاقات بين الأصدقاء والمعارف، بل إن لحظة تواصلية ناجحة سريعة يمكن أن تترك أثرًا طيبًا في النفس. إن حوارًا سريعًا مع بائع يتسم بالذكاء والفكاهة واللطف، يثير السرور في النفس على الرغم من أنه سريع وعابر.

ثانيًا: إثراء العلاقات:

يستطيع الشخص الذي يتمتع بذكاء تواصلي مرتفع توسيع نطاق علاقاته، نظرًا لبراعته في نسج العلاقات من خلال تواصل فعال، كما تمكنه هذه البراعة أيضًا من تعميق هذه العلاقات مع الآخرين، نظرًا لأنه يثير في نفوسهم الإعجاب والمصداقية والثقة. وعلى هذا النحو تتوسع شبكة علاقاته وتتعمق مع كل النواتج النفسية الإيجابية لمثل هذه العلاقات.

ثالثًا: معرفة الذات وحسن تقديرها:

الناس في واحدة من وظائفهم المهمة بالنسبة للذات مرايا. فنحن نتعرف على نفوسنا في كثير من الأحيان من خلال مراقبة استجابات الناس لنا، سواء أكانت

هذه الاستجابات لفظية أم غير لفظية. وامتلاك مهارات تواصلية فعالة يمكننا من التقاط هذه الاستجابات بفضل ذكائنا التواصلي، ثم إن كثرة علاقاتنا، تتيح لنا مرايا أكثر تجعلنا نتحقق من صدق صورتنا عن ذاتنا من خلال التركيب بين صور متعددة. يضاف إلى ذلك أن ثقة الناس بنا واقتناعهم بمصداقيتنا التي اكتسبناها من خلال مهاراتنا التواصلية، سوف تجعل الناس أكثر حرية في التعبير عن وجهات نظرهم بنا من دون أن يخشوا ردود فعلنا الغاضبة أو العصبية.

رابعاً : تعميق الحس الديموقراطي:

تصب كثير من مهارات التواصل في نهر الديموقراطية: إن حسن الاستماع، واحترام الرأي الآخر، والقبول بمبدأ الحوار، وفنيات توجيه النقد البناء وتلقيه، هي مهارات ديموقراطية بالإضافة إلى أنها مهارات وقيم تواصلية. فإذا انتشرت هذه الأخيرة وأصبحت جزءاً من العادات العقلية والانفعالية والسلوكية للناس، فإن الديموقراطية تتلقى دعماً تواصلياً يسهم في بنائها كما تسهم الدعائم الاقتصادية والسياسية والفلسفية الأخرى.

خامساً: النجاح في الحياة:

تتضمن معظم المهن في المجتمع مكوناً تواصلياً قوياً. إن العامل في مصنعه، والمدير في مكتبه، والمعلم – وكذلك الطالب – في مدرسته، والطبيب في عيادته، والصيدلاني في صيدليته، والبائع في متجره.. إلخ. يحتاجون إلى مهارات تواصلية عالية مادام عملهم يتضمن العلاقات مع الآخرين. إن أي واحد من هؤلاء سوف يفشل في عمله – أو في أحسن الفروض سوف يواجه صعوبات كأداء – إن لم يتمتع بهذه المهارات. ويمكننا أن نتخيل مواقف شتى في هذه المهن المختلفة يؤدي فيها الافتقار إلى المهارات التواصلية، إلى نتائج محرجة أو محبطة أو – حتى – مؤذية للغاية. انظر إلى معلم لا يجيد التعبير عما يجب قوله، أو طبيب لا يعرف كيف يخبر مريضه بمرضه

الخطير، أو الصيدلاني الذي لا يستطيع شرح طريقة استخدام دواء على نحو يفهمه المريض، أو إلى بائع فظ لا يوحي بالثقة والمصداقية، وسترى النتائج السلبية التي ستترتب على ممارساتهم سواء بالنسبة للآخرين أو بالنسبة لعملهم أيضًا. وتخيل على النقيض، ممارسات تواصلية إيجابية يقوم بها هؤلاء المتخصصون، وسترى كيف سوف ستساعدهم مهاراتهم في تحقيق أهدافهم وإشاعة جو من الرضى حولهم.

سادسًا: تحسين الصحة النفسية والجسمية:

لا شك في أن كثيرًا من الإحباطات والصراعات ووجوه الاضطراب والتوتر النفسي على اختلاف أنواعها وشدتها تنجم – إلى حد كبير عن أسباب تواصلية. إن العقد النفسية التي يمكن أن تتشكل لدى الأطفال من جراء معاملة قاسية ينقصها التعاطف والتفهم، والاحباطات التي يمكن أن تنجم عن فشل العلاقات المختلفة كالحب والزواج والصداقة، تلحق أذى كبيرًا بالصحة النفسية. ونظرًا للارتباط الوثيق بين الصحة النفسية والجسمية فإن آثارًا سلبية سوف تلحق أيضًا بالصحة الجسمية. لذلك فإن التمتع بمكونات الذكاء التواصلي المختلفة، من ذكاء جواني واجتماعي وعاطفي، تسهم في زيادة فرص العلاقات الإيجابية البناءة، وحل المشكلات التواصلية عمومًا، وهذا ينعكس بدوره على الصحة النفسية والجسمية أيضًا، فيغيب الاكتئاب وتتحقق الطمأنينة التواصلية.

سابعًا: جعل الحياة أكثر متعة وأمانًا:

إن حياة تتراجع فيها النزاعات والانفعالات السلبية، وتتقدم فيها العقلانية والتفاهم والعلاقات الإيجابية هي من دون شك أكثر متعة وأمانًا. أما المتعة فتنتج عن تكثيف النشاطات الاجتماعية المترتبة على توسع العلاقات التواصلية وعمقها، وينجم الأمن عن الإحساس بمحيط تواصلي ودود وغير معاد، يمكن البوح عن الذات فيه، وتتلاشى غيوم الوحدة الداكنة وسجف الاكتئاب القاتمة.

قائمة المراجع

المراجع العربية

أولاً: مصادر في التراث العربي

١ - أبو حامد محمد بن محمد الغزالي. إحياء علوم الدين. المجلد الثالث: كتاب شرح عجائب القلب. دار الكتب العلمية، بيروت، لبنان.

٢ - أحمد بن محمد بن عبد ربه الأندلسي. العقد الفريد. تحقيق: عبد القادر شاهين. الجزء الثاني: كتاب المرجانة. المكتبة العصرية، صيدا، بيروت.

٣ - أبو عثمان عمرو بن بحر الجاحظ. المحاسن والأضداد. دار مكتبة الهلال، بيروت، لبنان.

٤ - أبو عثمان عمرو بن بحر الجاحظ. البيان والتبيين. (المجلد الأول). دار مكتبة الهلال، بيروت، لبنان.

٥ - علي بن أحمد بن حزم الأندلسي. طوق الحمامة في الأُلف والأُلّاف. منشورات المتوسط ومنشورات كتابة، بيروت، لبنان.

ثانيًا: مراجع عربية

١ - دانييل جولمان. الذكاء العاطفي. ترجمة: ليلى الجبالي. عالم المعرفة (٢٦٢)، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، أكتوبر، ٢٠٠٠م.

٢ - وليام لامبرت، والاس لامبرت. علم النفس الاجتماعي. ترجمة: د. سلوى الملا، دار الشروق، القاهرة، ١٩٩٣م.

المراجع الإنجليزية

1. Berko, R.M. , Wolvin, A.D. and Wolvin, D.R. Communicating. Boston, Houghton Mifflin Company, 1989
2. Burton, G. And Dimbleby, R. Between Ourselves. London, Edward Arnold, 1993.
3. Civikly, Jean M. Messages. New York, Random House, 1974.
4. Devito, Joseph A. The interpersonal communication Book. New York, Harper Collins, 1992.
5. Gross, Richard D. Psychology. London , Hodder & Stoughton, 1992.
6. Harper, Nancy. Human Communication theory. New Jersey, Hayden, 1979.
7. Hartley, Peter. Interpersonal Communication.London , Routledge, 1993.
8. Heap, R. A and Rohde, N. Interpersonal Communication. Utah, Brigham Young University , 1974.
9. Hogg, M. A. And Vaughan, G.M. Social Psychology. London, Prentice Hall , 1998.
10. Knapp, Mark L. Nonverbal Communication in Human Interaction. New York, Holt, Rinhart and Winston, Inc.
11. Robbins, S. P. And Hunsaker, P.L. Training in Interpersonal Skills. New Jersey, Prentice Hall , 1996.
12. Tindall, W.N. , Beardsley, R.S., and Kinbetlin, C.L. Communication Skills in Pharmacy Proctice. London , Lea and Febiger, 1994.

أنتَ وَ أنا

مقدمة في مهارات التواصل الإنساني

يهتم الكتاب بتوعية القارئ بمبادئ التواصل، وأشكاله وطرائقه وأهدافه ومشكلاته على نحو يدعم مهاراته التواصلية بما يسهل له إشباع حاجاته، وتحقيق النجاح والسعادة في حياته.





